

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKE STUDIJE**

**SANJA BEŽEN  
DIPLOMSKI RAD**

**MIŠLJENJE ODGOJITELJA O UPOTREBI  
STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA  
U DJEČJIM VRTIĆIMA**

**Zagreb, prosinac 2015.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKE STUDIJE**  
**Zagreb**

**PREDMET: Hrvatski jezik akademske komunikacije**

**DIPLOMSKI RAD**

**Ime i prezime pristupnice: Sanja Bežen**

**TEMA DIPLOMSKOG RADA: Mišljenje odgojitelja o upotrebi  
standardnoga hrvatskog jezika u dječjim vrtićima**

**MENTORICA: doc. dr. sc. Jelena Vignjević**

**SUMENTORICA: dr. sc. Vesna Budinski, viša predavačica**

Zagreb, prosinac 2015.

**PRISTUPNICA**

**IME I PREZIME:** Sanja Bežen

**DATUM I MJESTO ROĐENJA:** 17. 5. 1971., Zagreb

**MATIČNI BROJ INDEKSA:** 35-2013-88

**DIPLOMSKI RAD**

**TEMA:** Mišljenje odgojitelja o upotrebi standardnoga hrvatskog jezika u dječjim vrtićima

**BROJ STRANICA:**

**DATUM PREDAJE DIPLOMSKOG RADA:**

**MENTORICA:** doc. dr. sc. Jelena Vignjević

**SUMENTORICA:** dr. sc. Vesna Budinski, viša predavačica

**SASTAV KOMISIJE KOJA JE RAD OCIJENILA:**

doc. dr. sc. Vladimira Velički

doc. dr. sc. Jelena Vignjević

dr. sc. Vesna Budinski, viša predavačica

**OCJENA DIPLOMSKOG RADA I OCJENA OBRANE:**

**POTPIS ČLANOVA KOMISIJE:**

---

---

---

## SADRŽAJ

<b>SAŽETAK .....</b>	<b>4</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>5</b>
<b>1. UVOD .....</b>	<b>6</b>
<b>OSObine I USTROJSTVO HRVATSKOGA JEZIKA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Hrvatski jezik i njegovi idiomi .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1 Fenomen i osnovno određenje govora i jezika .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2 Geneza hrvatskoga jezika .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.3 Određenje i oblici (idiomi) hrvatskoga jezika.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Hrvatski standardni jezik .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1 Što je standardni jezik .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2 Norme standardnog jezika .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.3 Područja primjene hrvatskoga standardnog jezika .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.4 Povijesno oblikovanje hrvatskoga standardnog jezika .....</b>	<b>21</b>
<b>2. JEZIČNA KOMUNIKACIJA I STANDARDNI KNJIŽEVNI JEZIK U DJEČJEM VRTIĆU.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Pedagoška komunikacija .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.1 Definicija i oblici razgovora.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.2 Verbalni i neverbalni razgovor u predškolskoj ustanovi .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2.1 Verbalno izražavanje osjećaja .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2.2 Neverbalno izražavanje osjećaja.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.3 Sadržaji i odnosi tijekom razgovora .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.4 Osobni i psihodinamički aspekti razgovora .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.4.1 Ja, ti, mi i bezlične poruke.....</b>	<b>27</b>

2.1.4.2	Konflikti i strah od razgovora.....	28
2.1.4.3	Povratne informacije, slušanje i razgovor o razgovoru .....	29
2.1.5	Načini i stilovi razgovora u odgojno-obrazovnim ustanovama .....	30
2.2	Važnost jezične komunikacije u razvoju govora djece .....	31
2.2.1	Rana komunikacija i njezina uloga u učenju i razvoju djeteta.....	32
2.2.2	Razumijevanje verbalnoga govora odgojitelja i razvoj verbalnoga izraza djeteta ....	33
2.3	Vrste jezične komunikacije u dječjem vrtiću.....	35
2.3.1	Jezična komunikacija djece međusobno te djece i odgojitelja .....	35
2.3.2	Interna i javna komunikacija u vrtiću .....	36
2.3.2.1	Što je interna komunikacija? .....	37
2.3.2.2	Uloga, svrha i strateške uloge interne komunikacije .....	37
2.3.2.3	Organizacijsko-komunikacijska kultura u vrtiću .....	39
2.3.2.4	Planiranje interne komunikacije .....	40
2.3.2.5	Vrste interne komunikacije u vrtiću .....	40
2.3.2.6	Prepreke u komunikaciji.....	41
2.3.2.7	Filtriranje informacija u komunikaciji .....	42
2.3.3	Jezična komunikacija s roditeljima.....	43
2.3.3.1	Oblici suradnje s roditeljima .....	43
3.	ISTRAŽIVANJE O TEMI: „MIŠLJENJE ODGOJITELJA O UPOTREBI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U DJEČJIM VRTIĆIMA“.....	45
3.1	Metodologija istraživanja .....	45
3.1.1	Ispitanici.....	45
3.1.2	Problemi i hipoteze: .....	45
3.1.3	Varijable.....	46

<b>3.1.4 Postupak istraživanja .....</b>	<b>46</b>
<b>3.2 Rezultati istraživanja i interpretacija rezultata.....</b>	<b>47</b>
<b>4. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>64</b>
<b>5. LITERATURA .....</b>	<b>66</b>
<b>Prilozi: Anketa 1.....</b>	<b>68</b>
<b>Prilozi: Anketa 2.....</b>	<b>69</b>
<b>Popis tablica.....</b>	<b>70</b>
<b>Popis slika .....</b>	<b>71</b>
<b>Kratka biografska bilješka.....</b>	<b>72</b>
<b>Izjava o samostalnoj izradi rada .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Izjava o javnoj objavi rada .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## SAŽETAK

U ovom radu iznosi se istraživanje o mišljenju odgojitelja u dječjim vrtićima o upotrebi standardnoga hrvatskog jezika u dječjim vrtićima, na odabranom uzorku. Rad se sastoji od tri dijela (poglavlja).

Prvi dio sadrži kratki prikaz opće problematike jezika kao fenomena u ljudskom životu i kulturi. Objašnjavaju se pojmovi: govor, jezik, glas, slovo, pismo, čitanje i pisanje, zatim geneza, određenje i oblici (idiomi) hrvatskoga jezika: narječja, dijalekti, mjesni govori, supkulturni oblici te odrednice i norme hrvatskoga standardnog jezika, područja njegove primjene i povijesno oblikovanje.

Drugi dio govori o odnosu jezične komunikacije i standardnoga hrvatskog jezika u dječjem vrtiću. Objašnjava se pojam pedagoške komunikacije u kojoj je razgovor (tj. jezik) osnovno sredstvo komuniciranja, oblici razgovora, razlike verbalnog i neverbalnog razgovora, sadržaj i odnosi tijekom razgovora, osobni i psihodinamički aspekti razgovora te načini i stilovi razgovora u predškolskoj ustanovi. Govori se i o važnosti jezične komunikacije u razvoju dječjega govora s posebnim osvrtom na ranu komunikaciju i razumijevanje verbalnoga govora odgojitelja te razvoj verbalnog izraza djeteta.

Treći dio rada sadrži prikaz istraživanja čiji je cilj bio utvrđivanje mišljenja odgojitelja o dvama pitanjima (istraživačkim problemima): osobnim teškoćama u primjeni hrvatskoga standardnog jezika u odgojno-obrazovnom radu te o sadržajima koje bi trebala obuhvatiti pretpostavljena knjiga jezičnih savjeta za odgojitelje koju bi trebalo izdati. U istraživanju tih problema postavljene su četiri hipoteze. Istraživanje je provedeno pomoću dvije ankete: *Anketa o mišljenju odgojitelja/odgojiteljica o potrebi izrade jezičnog savjetnika za rad u predškolskom odgoju* i *Anketa za utvrđivanje najčešćih osobnih teškoća u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice*. Potvrđene su hipoteze da odgojitelji podržavaju izradu jezičnog savjetnika za potrebe predškolskog odgoja te da imaju različite teškoće u uporabi hrvatskoga standardnog jezika među kojima su na prvom mjestu izražavanje znanstvenim i administrativnim stilom u pisanju i javnim nastupima.

Ključne riječi: dječji vrtić, hrvatski jezik, jezična komunikacija, mišljenje odgojitelja

## SUMMARY

This Thesis is a study about the opinion of kindergarten teachers on the use of Croatian standard language in kindergartens, on a selected sample. Thesis consists of three parts (chapters).

The first part contains a brief overview of the general problems of a language as a phenomenon in the human life and culture. Some important terms are explained such as speech, language, voice, letter, alphabet, reading and writing, then the genesis, definition and forms (idioms) of the Croatian language: speech, dialects, local idioms, subcultural forms and guidelines and the Croatian standard language norms, areas of application and its shaping throughout history.

The second part deals with the relationship between the language communication and the Croatian standard language in kindergartens. Thesis offers the explanation of the concept of educational communication in which the conversation ( ie. language ) is the primary mean of communication, forms of conversation, the difference between verbal and nonverbal conversation, content and relations during the conversation, personal and psychodynamic aspects of the conversation and the ways and styles of conversations in pre-school. It also discusses the importance of language communication in the development of children's speech with a special focus on early communication and understanding the verbal speech of educators and development of verbal expression of a child.

The third part of the paper contains a review of the research aimed to determine the opinions of educators on two issues (research problems): personal difficulties in the implementation of the Croatian standard language in the educational work and the contents which should be included in the default language advisor book for educators, which should be issued. In the study of these problems four hypotheses have been set. The study was conducted using two surveys: *A survey about the opinion of educators on the need for a language manual for work in pre-school education and a Survey for identification of the most common personal difficulties in the use of the Croatian standard (literary) language in the tasks of an educator*. The hypothesis have proven that educators support the creation of a language adviser book for the purpose of pre-school education and that they have a variety of difficulties in the use of Croatian standard language where amongst the first are scientific and administrative style expression in writing and public appearances.

Key words: kindergarden, Croatian language, language communication, educators' opinion



## 1. UVOD

U ovom diplomskom radu istražen je i opisan položaj hrvatskoga jezika u dječjim vrtićima u Republici Hrvatskoj, prema mišljenjima odgojitelja i drugih djelatnika koji su sudjelovali u istraživanju. Rad je strukturiran u tri glavna poglavlja. U prvome pod nazivom Osobine i ustrojstvo hrvatskoga jezika ukratko se iznose glavne osobine jezika u dva potpoglavlja. U potpoglavlju Hrvatski jezik i njegovi idiomi govori se najprije o fenomenu govora i jezika općenito te o genezi hrvatskoga jezika, što je opći jezikoslovni okvir za temu diplomskog rada, a zatim o strukturi hrvatskoga jezika s obzirom na idiome u njegovu sastavu: standardni jezik, narječja, dijalekte, mjesne govore i supkulturne idiome. U potpoglavlju Hrvatski standardni jezik iznose se obilježja standardnog idioma te područja primjene, norme i kratka povijest standardnoga hrvatskog jezika.

Drugo poglavlje govori o jezičnoj komunikaciji i uporabi standardnoga hrvatskog jezika u dječjem vrtiću. Ukratko se objašnjavaju pojmovi: pedagoška komunikacija, važnost jezične komunikacije u razvoju govora djece predškolske dobi te vrste komunikacije u dječjem vrtiću (komunikacija djece međusobno, djece i odgojitelja, odgojitelja međusobno i s članovima stručnog tima, javna jezična komunikacija u vrtiću i vrtića s okolinom). Prethodnim je poglavljima stvoren okvir za treće, istraživačko poglavlje u kojemu je iznijeta metodologija istraživanja, instrumentarij, rezultati te zaključci koji iz istraživanja proizlaze.

Za ovu temu diplomskog rada odlučila sam se uočivši tijekom studija nedovoljnu informiranost odgojitelja, a i svoju vlastitu, o položaju hrvatskoga standardnog jezika u svakodnevnom odgojno-obrazovnom radu i u funkcioniranju dječjeg vrtića kao društvene ustanove. Također sam uočila nedovoljnu pozornost koja se pridaje standardnomu hrvatskom jeziku u raznim oblicima vrtićke komunikacije te nedovoljnom poznavanju i poštovanju jezičnih standarda u svakodnevnoj uporabi standardnog jezika. Bio je to motiv za istraživanje mišljenja određenog broja odgojitelja o toj temi. Zahvaljujem mentorici doc. dr. sc. Jeleni Vignjević i sumentorici dr. sc. Vesni Budinski za dragocjene ideje, smjernice i primjedbe koje su mi dale u postupku odlučivanja o temi i izradi diplomskog rada.

## OSObine I USTROJSTVO HRVATSKOGA JEZIKA

### 1.1 Hrvatski jezik i njegovi idiomi

Postanak i struktura hrvatskoga jezika prolaze procese razvoja svih jezika kao sredstava ljudskog komuniciranja. Stoga je za razumijevanje sadašnjeg statusa hrvatskog jezika među svjetskim jezicima potrebno znati o prirodi jezika kao fenomena i njegovim mijenama te poznavati njegovu genezu od početnog prajezika do današnjeg vremena. Sve to upućuje i na nužnost razumijevanja njegove današnje strukture, jezičnih zakonitosti i leksika.

#### 1.1.1 Fenomen i osnovno određenje govora i jezika

Svaki jezik kojim danas ljudi govore sastavni je dio i izraz općeg jezičnog fenomena pa je tako i s hrvatskim jezikom. Stoga je, da bi se objasnile njegove funkcije, potrebno ukazati i na jezik kao fenomenološku oznaku ljudskog bića kojemu je jedinom u prirodi svojstven.

Jezik je nastao i postoji zbog potreba komunikacije, tj. obavješćavanja i prenošenja informacija među ljudima. Svaki je jezik sustav znakova i pravila po kojima je ustrojen te se sastoji od glasova, riječi, rečenica i većih cjelina koje funkcioniraju u ovisnosti o znanju i namjerama onoga koji se jezikom služi. To je govorni ili artikulirani jezik, koji se ostvaruje pomoću govornih organa i koji ima svoju pisanu inačicu. No, postoji komuniciranje i pomoću drugih sustava znakova kao što su npr. prometni znakovi na kopnu i moru, gestovni znakovi u komuniciranju gluhih osoba, mimika itd.

Fenomen jezika predmet je istraživanja više znanosti, a ponajprije psihologije i lingvistike. Navest ćemo najvažnije pojmove nužne za razumijevanje fenomena jezika te ukratko znanstveno utemeljeno tumačenje tih pojmova o jeziku važno i za pravilno shvaćanje jezičnog fenomena u odgoju i obrazovanju te, posebno, u predškolskom odgoju.

Govor se kao pojava u psihološkom određenju fokusira na pojedinca i definira kao „priopćavanje misli i osjećaja pomoću simbola poredanih u skladu s pravilima gramatike“ (Rathus, 2000, str. 320), odnosno to je, u širem smislu, „sustav znakova koji služi za namjerno sporazumijevanje među ljudima“ (Krizmanić, 2005, str. 139). Lingvističko određenje govora kaže da je to „optimalna zvučna čovječja komunikacija oblikovana ritmom rečenica, riječi i slogova“ (Škarić, 1991., str. 69). U taj pojam ulazi verbalni govor, ali i ostale vrste sporazumijevanja: prstima, mimikom, zastavicama, gestama, tehničkim sredstvima. U užem

smislu govor se povezuje samo s jezikom i određuje se kao jezični čin, tj. ostvarivanje jezika u praktičnoj uporabi. Govor je dakle praktična realizacija jezika, tj. govornik pojedinac, koji govori nekim jezikom, iz toga jezika uzima one sastavnice koje su mu potrebne za neku konkretnu govornu komunikaciju i upotrebljava ih u skladu sa svojom komunikacijskom potrebom i znanjem jezika u odnosu na drugog pojedinca s kojim razgovara. Praksa govora naziva se govorenje, dok je riječ govor naziv za samu pojavu. Glasni govor zasniva se na glasovima ili fonemima koji se kombiniraju u smislene jedinice, a to su riječi i rečenice.

U ljudskoj psihi govor je najtješnje povezan s mišljenjem i utječe na njegov razvoj. Čovjek govori ono što mu je u mislima, što je zamislio kao sadržaj svoga govora. Nema ljudskoga govora bez istodobnog mišljenja. I govor i mišljenje na nekom jeziku, međutim, nisu čovjekove urođene sposobnosti, nego se stječu životom u zajednici. Znanost je utvrdila da djeca koja su živjela izolirano od ljudi, npr. sa životinjama, nisu naučila govoriti, a i mišljenje im je bilo nerazvijeno. No, znanost još nije pouzdano utvrdila koja je zapravo psihološko-fiziološka podloga za razvoj govora, tj. kojim psihičkim i fiziološkim procesima govor nastaje. Neki suvremeni psiholozi govora smatraju da je mogućnost svih ljudi da nauče govoriti urođena, tj. da „u mozgu postoji urođen poseban mehanizam koji je odgovoran za izvanredno brz razvoj govora kod djeteta“ (Krizmanić, isto, str. 140). Zastupnik te, tzv. modulske teorije govora je američki psiholog Noam Chomsky (Chomsky, 1977). Danas je ovaj problem područje istraživanja neuroznanosti koja nastoji otkriti fiziološke, odnosno neurološke podloge svih ljudskih psihičkih aktivnosti pa tako i govora.

U odgoju i obrazovanju govorne situacije su svakodnevne kod svih sudionika. Odgojitelji i djeca u vrtiću svakodnevno govore o raznim sadržajima i o brojnim temama te su razni oblici i sadržaji govora njihova glavna aktivnost. Zbog toga je važno da odgojitelj bude svjestan svih oblika, ciljeva i problema govorne aktivnosti djece, osobito stoga što se upravo vježbanjem govora može pospješiti djetetov mentalni razvoj. Razne govorne igre nužne su i trebaju biti što češće u predškolskom razdoblju, u vrtiću, obitelji i drugim djetetovim aktivnostima.

Jezik je „sustav glasovnih znakova, specifičan za svaku jezičnu zajednicu („narod“ ili sličnu skupinu) i povijesno uvjetovan, koji služi ponajprije za sporazumijevanje (komunikaciju; razmjenu obavijesti, misli, osjećaja isl.), ali i samo za izražavanje“ (Hrvatska enciklopedija 5, 2003, str. 353). Jezik je vezan ponajprije za zajednicu a jezična zajednica je „skupina ljudi koji redovito međudjeluju govorom“ (Trask, 2005., str. 142). No, jezik je vezan i za svakog njezina

pojednog člana koji se jezikom koristi te ga primjenjuje u svome govoru. To je uređeni sustav koji postoji i izvan pojedinca, a njime svi pojedinci ne vladaju u istoj mjeri. Jezik ljudima „pomaže u mišljenju (velik dio mišljenja ima oblik unutrašnjeg govora) pomoću kojega registriraju svoje iskustvo i čuvaju informacije“ (Furlan, 2005). Hrvatski jezik čini njegova cjelokupna jezična baština u prošlosti, sadašnjosti i budućnosti, pa i ona koja nije napisana, nego postoji u govorenom obliku ili u mislima. Jezična su pravila sadržana u gramatici i drugim jezičnim sustavima. Svaki jezik ima više oblika (idioma) među kojima su najvažniji standardni jezik i dijalekti.

U predškolskim ustanovama jezične su kategorije važne u komuniciranju odgojitelja i stručnih službi međusobno te s roditeljima i javnošću. Potrebno je da se ta komunikacija događa na standardnom jeziku jer su predškolske ustanove dio javnosti i kulture. U dječjim aktivnostima pak jezične kategorije u smislu ovladavanja pojmovnikom i sustavom, nisu u prvom planu. Djeca donose u vrtić svoj materinski govor, a to su uglavnom mjesni govori, pa njime komuniciraju s drugom djecom i odgojiteljem. Djecu ne treba odvikavati od mjesnoga govora, a još manje ih sustavno učiti kategorijama standardnog jezika, nego valja osigurati da usporedo s uporabom mjesnoga govora uče i standardni jezik. To je osnovni zahtjev načela zavičajnosti u odgoju.

Glas je „pojedinačni zvuk stvoren u određenome slijedu tijekom govora“ (Trask, 2005, str 100). Nastaje titranjem glasnih žica, a oblikuje se u govornim organima u usnoj šupljini, što se naziva fonacijom. Svaki čovjek ima svoju fonaciju u vlastitom govoru, a neki njezini elementi ovise o spolu te psihičkom i zdravstvenom stanju govornika. Dakle, glasovima se jezik i govor ostvaruju zvučno pa se osnova svojstva glasa odnose na njegovu zvučnost. To su sljedeća svojstva (Varošaneć-Škarić, 2005):

- Ton može biti u rasponu od visokog do niskog i razlikuje se kod djece (prije puberteta), žena i muškaraca. Po tonu glasa se uglavnom može prepoznati je li govornik dijete ili odrasla žena odnosno muškarac. Visina tona dječjeg glasa je oko 300, kod žena oko 200, a kod muškaraca oko 120 herca (Hz).
- Jakost /jačina glasa je njegova jakost ili intenzitet, što nazivamo i glasnoća. Po jakosti glas može biti šapat, razgovorni glas i vikanje. Jakost glasa može biti urođena, a jako ovisi i o emotivnim stanjima govornika pa uzbuđena djeca i odrasli rado viču, u običnom razgovoru glas je srednje jačine, a neke govorne situacije podrazumijevaju tihi govor ili šapat.

- Boja glasa naziva se još i spektar ili timbar. Prepoznaje se po doživljaju slušatelja pa glas može biti ugodan (npr. blag, nježan, baršunast, itd.) ili neugodan (hrapav, kreštav, plačljiv, taman, itd.). I boja glasa može se promijeniti promjenom emotivnog stanja govornika i iz neke ugodne nijanse prijeći u neugodnu. No, boja glasa ima svoju fiziološku predispoziciju, tj. ovisi o ustroju i funkcioniranju govornih organa.

Dijete u vrtić dolazi s već formiranim dječjim glasom po kojemu se prepoznaje. I glas djeteta može biti izraz njegovih govornih navika ili emotivnog stanja. S timu u vezi postoje društvena pravila lijepog ponašanja po kojima se neke osobine glasa smatraju pristojnima ili poželjnima, a neke nepristojnima i nepoželjnima (razgovorni glas, vikanje i sl.). Odgojitelj u svom radu navikava djecu na poželjne osobine dječjih glasova i postiže njihovo razumijevanje i izbjegavanje nepoželjnih osobina.

Slovo je pisani znak kojim se jezik zapisuje. Sustav znakova nekoga jezika čini pismo toga jezika. Pismo je pak „vizualni ekvivalent mišljenja i govora kojim se omogućuje njihovo čuvanje u vremenu i prenošenje u prostoru“ (Pelc, 2002, str. 17). Pismo pojedinog jezika prilagođeno je njegovoj jezičnoj strukturi. Tako indoeuropski jezici imaju glasovna pisma jer svakom glasu pojedinog jezika odgovara određeni slovni znak. Po tome se razlikuju od dalekoistočnih jezika, npr. mandarinskog, japanskog ili vijetnamskog, koji imaju slikovna pisma, tj. znak je u njima zapravo stilizirana slika koja predstavlja neki pojam. Pisma i njihova slova nastajala su i razvijala se od početka pismenosti koja je nastala prije oko pet tisuća godina u mezopotamskom Sumeru, gdje su u glinene pločice uklesani prvi tekstovi klinastim pismom. Od tada do danas razvio se veliki broj pisama od kojih neka pripadaju samo jednom jeziku, a neka su međunarodna pa se njima piše više jezika. Također, neki su narodi kroz povijest mijenjali svoje pismo pod utjecajem praktičnijih pisama ili snažnijih kultura drugih naroda koji su na njih utjecali (npr. Nijemci su napustili svoje pismo goticu, a Hrvati glagoljicu te su preuzeli jednostavniju latinicu iz latinskog jezika kao jezika starorimske kulture i kasnije Katoličke crkve). U Europi su danas najraširenija pisma latinica i ćirilica, koje su se razvile iz vrlo starog feničkog pisma, dok suvremeni grčki jezik ima svoje posebno pismo (alfabet). Svaki je jezik međunarodno pismo kojim se koristi prilagodio vlastitom glasovnom sustavu. Tako je latinica u hrvatskom jeziku prilagođena hrvatskom glasovnom sustavu te ima 30 slovničkih znakova za isto toliko glasova u hrvatskom standardnom jeziku, a naziva se hrvatska latinica ili gajica.

Dobro poznavanje slova i pisma od iznimne je važnosti u obrazovnom sustavu jer je temeljna zadaća toga sustava obrazovanje mladih naraštaja, odnosno onih koji se žele obrazovati, a osnovno sredstvo obrazovanja je jezik koji u civiliziranim uvjetima nužno podrazumijeva i pismo. U predškolskim ustanovama to također treba imati na umu iako njihova primarna zadaća nije poučavanje djece slovima i pismu. I u dječjem je vrtiću naime u komunikaciji među odgojiteljima, roditeljima i drugim sudionicima potrebno primijeniti pismo pa je zato potrebno pisanom komuniciranju posvetiti odgovarajuću pozornost.

Čitanje i pisanje vještine su pomoću kojih ostvarujemo bitnu ulogu govora, jezika i pisma, a to je prijenos informacija i drugi oblici komunikacije. Zbog mentalne složenosti sustavno poučavanje čitanja i pisanja provodi se u obrazovnom sustavu od prvog razreda osnovne škole, kad su djeca za to psihofizički sposobna. Iako dakle ne ulazi u primarne zadaće predškolskog odgoja, odgojitelji za početno učenje čitanja i pisanja trebaju biti osposobljeni na razini vrtićkih potreba s obzirom na činjenicu da brojna vrtićka djeca djelomice ili u potpunosti poznaju slova, a neka su već naučila pisati i čitati. Odgojitelji, zajedno s roditeljima, tu djecu trebaju u vještinama čitanja i pisanja pravilno usmjeravati i osigurati dobru podlogu i kontinuitet s osnovnom školom. U sadašnjoj odgojnoj praksi dječjih vrtića početno čitanje i pisanje uglavnom je prepušteno individualnom snalaženju odgojitelja jer o tome ne postoji verificirani zajednički stručni stav koji bi svi trebali slijediti. Stoga treba razmotriti potrebu upoznavanja odgojitelja sa standardnim školskim slovima koja su nedavno uvedena u rad osnovnih škola (Bežen, Reberski, 2014).

Iz prethodne eksplikacije ključnih pojmova vezanih za fenomen govora i jezika proizlazi da je poznavanje te problematike važno i za odgojitelje u predškolskim ustanovama kao dijelu obrazovnog sustava. To što sustavna pouka o kategorijama materinskog jezika i njegove strukture nije sadržaj poučavanja djece u dječjim vrtićima ne znači da odgojitelji prema toj važnoj odgojnoj i obrazovnoj činjenici ne trebaju imati odgovarajuće znanstvene spoznaje i praktični odnos, pa i metodičke vještine za rad s onom djecom koju već u vrtiću zaokupljaju te aktivnosti. U razvoju jezičnog izražavanja i komunikacije jezikom u predškolskom razdoblju potrebno je, osim toga, pristupati sa stajališta cjeline jezičnih djelatnosti, a to su slušanje, govorenje, čitanje i pisanje jer su one međusobno čvrsto povezane i uvjetovane. Posebno stoga što se upravo u predškolskom razdoblju uspostavljaju temelji za školski odgojno-obrazovno djelovanje koje slijedi.

### 1.1.2 Geneza hrvatskoga jezika

Hrvatski je jezik jedan od oko 6 tisuća jezika koji se danas govore u svijetu (u literaturi broj jezika u svijetu varira od 3 do 7 tisuća, ovisno o tome koji autori pojedine jezične strukture smatraju jezicima ili dijalektima). Podrijetlo i struktura hrvatskoga jezika određeni su genezom, odnosno pripadnošću skupinama jezika u povijesnom razvoju. Za hrvatski jezik značajne su sljedeće skupine jezika (Mihaljević, 2002):

Indoeuropski su jezici najveća skupina svjetskih jezika kojom danas govori oko 3 milijarde ljudi po cijelom svijetu, a kojima pripada i većina europskih jezika. Potječu iz stepskih područja između Crnog mora i rijeke Volge odakle su se proširili seobama stanovništva na zapad, u Europu, i na jug, u područje današnjeg Irana i Indije. Odatle im i naziv – indoeuropski. Svi su potekli iz jednog pretpostavljenog prajezika koji se u znanosti naziva praindoeuropski, a koji je postojao između 6000. i 3000. godine prije Krista. Taj prajezik ni u kojem tragu nije sačuvan do danas, nego je rekonstruiran komparativno iz jezika koji su od njega potekli. Danas ovoj skupini pripada 450 živih jezika. Indoeuropski se jezici dijele u dvije temeljne grane: kentumske i satemske jezike. Hrvatski jezik genetski potječe iz satemske skupine koju ćemo dalje slijediti u njezinoj dezintegraciji do današnjih jezika.

Satemski jezici obuhvaćaju baltoslavenske, armenski, indoiranske i anatolijske jezike.

Baltoslavenska jezična cjelina raspala se između 1500. i 1300. godine pr. Kr. na prabaltički i praslavenski jezik. Iz prabaltičkog će se razviti litavski, letonski i pruski jezik, a iz praslavenskog današnji slavenski jezici.

Praslavenski jezik pretpostavljena je jezična struktura iz koje su nastali slavenski jezici među kojima je i hrvatski. Sve slavenske jezike međusobno povezuju upravo praslavenski elementi.

Slavenski se jezici dijele na tri skupine: istočnoslavensku (ruski, bjeloruski, ukrajinski), zapadnoslavensku (poljski, češki, slovački, lužičkosrpski) i južnoslavensku. Hrvatski jezik pripada južnoslavenskoj skupini.

Južnoslavenski jezici su: hrvatski, srpski, bosanski, crnogorski, slovenski, makedonski i bugarski. Iako je hrvatski jezik poseban jezik kojim govori hrvatski narod, dugo su vremena zbog velike strukturne i leksičke srodnosti te iz socio-lingvističkih razloga hrvatski, srpski, bosanski i crnogorski jezik smatrani jednim jezikom pod nazivom srpskohrvatski odnosno hrvatskosrpski. U prošlosti je iz političko-ideoloških razloga često progonjen i potiskivan od jezika naroda koji su

vladali hrvatskim prostorom. U obje Jugoslavije provodilo se nasilno povezivanje srpskog i hrvatskog jezika zajedničkim pravopisom i drugim političkim i jezičnim sredstvima. Političku samostalnost dobio je hrvatski jezik unošenjem u Ustav Republike Hrvatske 1990. godine, a ulaskom Hrvatske u Europsku uniju 2013. godine i međunarodno je priznat kao jedan od njezinih službenih jezika.

### 1.1.3 Određenje i oblici (idiomi) hrvatskoga jezika

Jezik je, uz teritorij i kulturu, bitno obilježje svakog naroda. Tako je i hrvatski jezik bitno obilježje hrvatskoga naroda i njegova identiteta te glavno sredstvo komunikacije među pripadnicima naroda u njihovoj domovini. Domovina Hrvata danas su dvije države: Republika Hrvatska, u kojoj su Hrvati većinski i državotvorni narod, i Bosna i Hercegovina u kojoj su Hrvati jedan od tri konstitutivna naroda (uz Bošnjake i Srbe). Hrvatskim jezikom govore i Hrvati koji su nacionalna manjina u okolnim zemljama (Mađarska, Austrija, Srbija, Crna Gora, Rumunjska, Italija, Češka, Slovačka) te pripadnici hrvatskoga naroda koji su napustili Hrvatsku iz ekonomskih ili političkih razloga i naselili se u mnogim zemljama diljem zemaljske kugle (najviše ih ima u Njemačkoj, SAD-u, Kanadi, Argentini, Čileu, Australiji, Novom Zelandu i Južnoafričkoj Republici, a manje skupine žive i u brojnim drugim zemljama). U tim zemljama postoje hrvatske zajednice i škole u kojima se po različitim programima uči hrvatski jezik.

Hrvatski jezik nije jedinstven kao jezični sustav nego ima više podsustava, odnosno uporabnih oblika ili idioma. To su sljedeći oblici: hrvatski standardni jezik i nestandardni sustavi: narječja, dijalekti i mjesni govori hrvatskoga jezika te razni žargoni kao tzv. supkulturni idiomi. (Hrvatski standardni jezik opisujem, zbog posebne važnosti za ovaj rad, u posebnom poglavlju koje slijedi.) Narječja i dijalekte hrvatskoga jezika navodim u nastavku (prema Težak, Babić, 1992, i Lisac, 2003):

Narječja su nestandardni izvorni jezični sustavi hrvatskoga jezika koji su u znanosti uspostavljeni po upitnim zamjenicama po kojima se prepoznaju. Štokavsko narječje prepoznaje se po zamjenici što, kajkavsko po zamjenici kaj, a čakavsko po zamjenici ča. Narječja su zapravo zasebni jezični sustavi koji imaju sve osobine jezika s vlastitim glasovima naglascima, oblicima, sintaksom i leksikom. Ne funkcioniraju kao posebni jezici jer nisu standardizirani te stoga što je u prošlosti štokavsko istočnohercegovačko ijekavsko narječje izabrano za zajednički hrvatski standardni jezik.



Svako narječje sastoji se od dijalekata, a to su uži sustavi unutar narječja. Navodim dijalekte u okviru narječja hrvatskoga jezika:

Štokavsko narječje je najproširenije te njime Hrvati govore u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini. U Hrvatskoj štokavska su područja Slavonija, Lika, Banovina, unutrašnja Dalmacija i područje Dubrovnika, a u Bosni i Hercegovini zapadna Hercegovina te djelomice Bosna. Ima ove dijalekte: istočni ili krajinski dijalekt kojim se govori u istočnoj Hercegovini i na području Dubrovnika; zapadni dijalekt koji je najprošireniji dijalekt hrvatskoga jezika i govori se u zapadnoj Bosni i Hercegovini, unutarnjoj Dalmaciji, Lici i dijelu Slavonije; slavonski dijalekt koji se govori u manjem dijelu Slavonije; istočnobosanski dijalekt govori se u istočnoj Bosni, a govornici su mu pripadnici svih triju bosanskih naroda.

Kajkavsko narječje govori se u sjeverozapadnoj Hrvatskoj, u pokrajinama Hrvatsko zagorje, Međimurje, Prigorje, Podravina i Gorski kotar. Kajkavski je i izvorni govor grada Zagreba s okolicom. Dijeli se na ove dijalekte: zagorski, međimurski, podravski, prigorski i posavski dijalekt.

Čakavsko narječje zauzima jadransko područje. Njime se govori na uskom pojasu dalmatinske obale, na otocima, u sjevernoj Lici, na području Kvarnerskog zaljeva i u Istri. Ima ove dijalekte: sjeverni, srednji, južni, istarski i lastovski dijalekt.

Mjesni govor, tj. izvorni govor ljudi u pojedinim naseljima, zapravo je stvarni izvorni govor, dok su dijalekti i narječja teorijske konstrukcije sastavljene usporedbama pojedinih mjesnih govora i utvrđivanjem nekih ključnih zajedničkih osobina na užem (dijalekti) i širem (narječja) prostoru. Ponekad su govor susjednih naselja istog dijalekta prilično različiti.

Važnost poznavanja nestandardnih oblika hrvatskoga jezika jest u tome što većina djece u dječjim vrtićima govori zapravo svojim mjesnim, odnosno obiteljskim govorom. Mjesni govor je stoga prirodna i početna jezična osnova na kojoj se dalje gradi jezična komunikacija i kultura djece. Stoga je za odgojitelje važno poznavanje mjesnog govora djece u vrtiću u kojemu rade jer tada može uspješnije razvijati dječji govorni izraz i poučavati djecu u standardnom jeziku.

Narječja, dijalekti i mjesni govori u hrvatskom su jeziku najčešće vezani za seoske sredine i nazivaju se i organskim idiomima zbog svoje izvornosti. Gradske sredine, osim mjesnih govora koji odgovaraju dijalektu iz okolice, imaju često i svoje intelektualizirane ili gradske (urbane) idiome koji se smještaju između dijalekta i mjesnih govora s jedne i standardnog jezika s druge strane. Nazivaju se jednim imenom supstandardni (supkulturni) idiomi jer ne pripadaju

standardnom jeziku iako se na nj oslanjaju više nego na dijalekte Među njima su najčešći (Samardžija, 1999. str. 6):

- razgovorni (kolokvijalni) jezik
- naraštajni (dobni) žargoni (naročito kod učenika i studenata)
- stručni (profesionalni) žargoni karakteristični i zbog stručnih pojmova i izraza karakteristični za pojedine profesije,
- šatrovački govori koje njeguju rubne društvene skupine i koji su ograničene razumljivosti za one koji nisu pripadnici tih skupina te imaju funkciju tajnog jezika.

Izneseni podatci o genezi i idiomima hrvatskoga jezika pokazuju da je informiranost o tome važna za odgojitelje u predškolskim ustanovama kako bi uspješno prepoznali i razumjeli jezične pojave u djece vrtićke dobi, odredili im jezikoslovne kategorije i kontekst i pravilno ih primijenili u odabiru metoda i postupaka u razvoju dječje komunikacije.

## 1.2 Hrvatski standardni jezik

Pojam standardni jezik označuje onaj oblik (idiom) nekog jezika koji ima svoja pravila ili norme. U običnom govoru kazano, jezične norme određuju što je u standardnom jeziku pravilno, a što nepravilno. Narječja, dijalekti i drugi idiomi nisu standardizirani, tj. u njima nema pojava za koje bi se moglo reći da su pravilne ili nepravilne.

### 1.2.1 Što je standardni jezik

Svaki civilizirani narod ima standardni oblik svoga jezika kojim se govori i piše u javnom životu. „Bitno je za d e f i n i c i j u standardnog jezika“, piše jezikoslovac Dalibor Brozović, “da je autonoman vid jezika, uvijek normiran i funkcionalno polivalentan, koji nastaje pošto se jedna etnička ili nacionalna formacija, uključivši se u internacionalnu civilizaciju, počne u njoj služiti svojim idiomom koji je dotad funkcionirao samo za potrebe etničke civilizacije“ (Brozović, 1970, str. 28). Iz tumačenja te definicije (Samardžija, 1999, str. 7) proizlaze bitna obilježja jezičnog standarda. To su:

- Autonomnost standardnog jezika u odnosu na druge idiome istog jezika, ponajprije na narječja i dijalekte. To znači da nitko ne može biti izvornim govornikom standardnoga jezika, bez obzira na to kojim dijalektom izvorno

govori jer je standardni jezik različit idiom od svakog dijalekata. To što neki govornik hrvatskog jezika izvorno govori štokavski, ne mora značiti da dobro govori standardnim hrvatskim jezikom koji je također štokavski.

- Svjesna normiranost znači da se normiranje standardnog jezika provodi svjesno i planski, tj. da ne nastaje spontano. Provodi se pomoću normativnih jezičnih priručnika kojima se standardi propisuju u skladu sa aktualnim stanjem jezika i njegovom tradicijom. Jezična norma definira se kao „sustav od govornika prihvaćenih propisa kojima se određuje što je u nekom idiomu pravilno a što nije“ (Samardžija, isto, str. 7). U jezičnim priručnicima jezične norme oblikuju jezični stručnjaci uvijek imajući da umu funkcioniranje norme u živom jeziku.
- Polifunkcionalnost standardnog jezika znači da on mora biti tako uređen da se njime mogu izraziti sve komunikacijske situacije koje mogu nastati u ljudskom iskustvu. Ta se polifunkcionalnost osobito očituje u funkcionalnim stilovima kojima se bavi posebna disciplina stilistika (o tome opširnije govorim u nastavku).
- Elastična stabilnost osobina je standardnog jezika koja govori da jezične norme nisu dane jednom zauvijek, nego da traju određeno vrijeme (stabilnost), a onda se mijenjaju zahvaljujući razvoju jezika (elastičnost). Norme dakle moraju biti istodobno stabilne, da bismo po njima mogli postupati i oblikovati svoj jezik, ali i otvorene za korisne inovacije koje ih mogu promijeniti.

### 1.2.2 Norme standardnog jezika

Danas još uvijek nema općeprihvaćene klasifikacije jezičnih normi, no jezikoslovci se uglavnom slažu da su to sljedeće norme (Samardžija, isto, str. 8): slovopisna (grafijska), pravopisna (ortografska), glasovno-naglasna (fonološko-prozodijska), pravogovorna (ortoevska), slovnička (gramatička, tj. morfološka i sintaktička), rječničko-značenjska s tvorbom riječi (leksičko-semantička), stilistička i retorička. Opisat ću ukratko norme važne za obrazovni sustav, pa i za predškolski odgoj (Frančić, Hudaček, Mihaljević, 2005.).

Slovopisna ili grafijska norma određuje sustav znakova, odnosno pismo kojima se jezik piše. Hrvatski jezik za pisanje rabi pismo latinicu, prilagođenu glasovnom sustavu hrvatskoga jezika. Današnji standardni latinički slovopis hrvatskoga jezika nastao je uglavnom za vrijeme

Hrvatskog narodnog preporoda, u prvoj polovici 19. stoljeća (Moguš, 1993). Do tada se u raznim krajevima Hrvatske pisalo različitim slovopisima, ovisno o tome pod čijom su vlašću ti krajevi bili. Tako se u Dalmaciji rabio slovopis talijanskog jezika, u sjevernoj Hrvatskoj slovopis njemačkog jezika, a u Slavoniji je utjecaja imao slovopis mađarskog jezika. Jedinstveni hrvatski latinički slovopis predložio je vođa preporoda Ljudevit Gaj u svome djelu *Kratka osnova hrvatsko-slavenskog pravopisanja* (1830) koji je prihvaćen, uz male izmjene, te se dalje primjenjivao na cijelom hrvatskom prostoru. Slovopisna norma danas se propisuje zajedno s pravopisnom normom hrvatskoga jezika.

Pravopisna (ortografska) norma propisuje grafičku sliku pisanoga jezika u koju ulaze pravila o pisanju velikog i malog početnog slova, sastavljeno i rastavljeno pisanje riječi, pisanje riječi iz stranih jezika, kraćenje riječi te pravopisni znakovi, a uz ta se pravila obično dodaje i pravopisni rječnik u kojemu se nalaze sve pravopisno obilježene riječi. Današnja hrvatska pravopisna norma utemeljena je, nakon velikih rasprava, *Hrvatskim pravopisom* Ivana Broza (1892). Osnovno obilježje toga pravopisa jest fonološko, odnosno morfonološko načelo po kome se riječ zapisuje onako kako se izgovara bez obzira na postanak, s tim da se ne bilježe glasovne promjene na granici oblika riječi (morfema) jer bi to nekada potpuno udaljilo zapisanu riječ od njezina značenja (npr. riječ grad napisana je fonološki jer sva slova odgovaraju izgovorenim glasovima, a riječ gradski napisana je po morfonološkom načelu jer se riječ gradski zapravo izgovara gracki, no ta se glasovna promjena jednačenja po zvučnosti i slijevanja suglasnika t i s ne zapisuje, nego se u pisanju zadržava početni oblik). Usvajanjem fonološkog pravopisa napušteno je etimološko pravopisno načelo pisanja riječi prema postanku, npr. otac – otca – otčevi koje su također zagovarali neki jezikoslovci po uzoru na zapadnoeuropske jezike. Prvi *Hrvatski pravopis* u neovisnoj Hrvatskoj, koji su napisali Stjepan Babić, Milan Moguš i Božidar Finka, izdan je 1994. godine. Kako jezik nije zakonski reguliran, pojavilo se kasnije još nekoliko pravopisa, pa se u hrvatskom jeziku pojavio pravopisni kaos. To je prevladano objavljivanjem *Hrvatskoga pravopisa* u izdanju Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje 2013. godine. Po tome pravopisu ravnaju se danas sve obrazovne i druge javne ustanove. Ipak, dvojbe oko nekih pravopisnih pitanja nisu prestale jer nisu razriješeni neki pravopisni sporovi iz povijesti (Babić, 2005).

Glasovno-naglasna (fonološko-prozodijska) norma određuje standardne glasove i naglaske u hrvatskom standardnom jeziku. Ta se norma oslanja na glasove i naglaske istočnoga

štokavskog ijekavskog dijalekta koji je prihvaćen kao osnova hrvatskoga standardnog jezika. Ona propisuje da hrvatski standardni jezik ima pet samoglasnika i dvadeset i pet suglasnika te da se naglasni sustav sastoji od četiri naglasaka: kratkog silaznog, kratkog uzlaznog, dugog silaznog i dugog uzlaznog. Postroje i četiri pravila o mjestu naglasaka u riječima standardnog jezika: (1) u jednosložnim riječima samo je silazni naglasak, (2) u višesložnim riječima na prvom slogu mogu biti sva četiri naglasaka, (3) u višesložnim riječima u naglašenim slogovima poslije prvog sloga može biti samo uzlazni naglasak, (4) na zadnjem slogu u višesložnim riječima ne može biti naglasak.

Pravogovorna (ortoepska) norma određuje kako se izgovaraju pojedine jezične jedinice, npr. treba li izgovarati učiću ili učit ću, koji je naglasak pravilan na kojem mjestu u riječi te koji je izgovorni standard za pojedine glasove standardnog jezika u odnosu na iste ili slične glasove u dijalektima. Neki dijalekti naime imaju više samoglasnika i suglasnika nego standardni jezik pa je potrebno odrediti koji je izgovor pojedinih glasova standardan. Problem je primjene ove norme u činjenici da nije nigdje sustavno opisana. O njoj ne postoji normativni priručnik (osim za mjesto i vrstu naglasaka) i ne uči se sustavno u odgojno-obrazovnom procesu.

Slovnička ili gramatička norma sadrži gramatička pravila hrvatskoga standardnog jezika koja se odnose na oblike riječi (morfologiju) i povezivanje riječi u rečenice i veće cjeline (sintaksu). Gramatička norma hrvatskog standardnog jezika također se oslanja na morfologiju i sintaksu istočnog štokavskog ijekavskog dijalekta. Sadržana je u priručnicima koji se obično nazivaju gramatika hrvatskoga jezika.

Prvu gramatiku hrvatskoga jezika, na latinskom jeziku, objavio je 1604. godine isusovac Bartol Kašić (*Institutione linguae illyicae, libri duo*) radi uspješnijeg misionarskog rada u balkanskim zemljama. Ta gramatika nije imala neposrednog utjecaja na standardizaciju hrvatskoga jezika. Temelj današnje gramatičke norme hrvatskoga jezika je *Gramatika i stilistika hrvatskoga ili srpskoga književnog jezika* Tome Maretića iz 1899. godine. U neovisnoj Hrvatskoj izašlo je više gramatika hrvatskoga jezika, a za uporabu u odgojno-obrazovnom sustavu najznačajnije su gramatike Stjepana Babića i Strjepka Težaka *Gramatika hrvatskoga jezika za osnovne škole* (prvo izdanje 1992.) i Ive Pranjkovića i Josipa Silića *Gramatika hrvatskoga jezika za srednje škole i visoka učilišta* (2007).

Rječničko-značenjska (leksičko-semantička) norma govori o standardu riječi, njihova značenja i tvorbe u standardnom jeziku. Riječi s opisom značenja sadržane su u rječnicima

hrvatskoga jezika. Prvi tiskani rječnik hrvatskog jezika objavio je 1595. Faust Vrančić (Rječnik pet najuglednijih europskih jezika – latinskog, talijanskog, njemačkog, dalmatinskog i mađarskog, gdje je dalmatinski zapravo hrvatski, s riječima uzetim pretežno iz čakavskog narječja). Kasnije je objavljeno više rječnika, a među značajnijima je *Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika* koji je godinama objavljivala Jugoslavenska (danas Hrvatska) akademija znanosti i umjetnosti, no taj rječnik nije standardan za hrvatski jezik jer je rađen i na temelju izvora za srpski jezik. U neovisnoj Hrvatskoj rječnik hrvatskoga jezika objavili su Vladimir Anić (1991. prvo izdanje) i Hrvatski leksikografski zavod (ur. Jure Šonje, 2000.).

Stilistička norma hrvatskoga jezika odnosi se na izražajne, odnosno funkcionalne stilove hrvatskoga jezika koji se rabe u komunikaciju jezikom u raznim situacijama. To su ovi funkcionalni stilovi (Silić, 2006):

- Znanstveni stil karakterističan je po uporabi znanstvenih termina sažetosti, konkretnosti, apstraktnosti i objektivnosti pristupa temi. Njegova je podvrsta, a za neke autore i posebni stil – znanstvenopopularni stil koji se od znanstvenoga razlikuje po znatno manjoj apstraktnosti te nazivanju i objašnjavanju znanstvenih termina popularnim jezikom.
- Administrativno-poslovni stil upotrebljava se u raznim poslovnim tekstovima u gospodarstvu, politici, sudstvu, državnim službama i sl. Njime se pišu zakoni, ugovori, zapisnici i druge poslovne izražajne vrste. Označava ga uporaba pravnih termina, pozivanja na propise, nabrojanje činjenica i nedostatak subjektivnog odnosa prema temi teksta.
- Novinarsko-publicistički karakterističan je za sredstva informiranja i novinske vrste s tim da treba razlikovati stilove tiskanih i govornih medija te stil elektroničkih sredstava informiranja (portali). Obilježja su ovog stila jasnoća, sažetost, informativnost, objektivnost i jednostavnost.
- Književnoumjetnički (beletristički) stil odlikuje se osjećajnošću, pjesničkim slikama, individualnim obilježjima izražavanja, spontanošću, pjesničkom slobodom u odnosu na pravila standardnoga jezika. Razlikuje se prema pojedinim umjetničkim rodovima, tj. liriku, epiku i dramu.
- Razgovorni stil obilježava sloboda uporabe jezičnih sredstava bez obzira na jezična pravila, skraćivanje riječi, zamjena riječi mimikom i govorom tijela,

uporaba nepravilnih i nestandardnih jezičnih oblika. Karakterističan je za govorni jezik, no susreće se i u pisanom izražavanju.

Priručnici koji sadrže i objašnjavaju norme standardnoga jezika jesu: pravopisi (slovnička i pravopisna norma), rječnici (rječničko-značenjska i djelomice pravogovorna norma) i slovnice ili gramatike (gramatička norma). U normativne priručnike ubrajaju se i jezični savjetnici u kojima se potanje objašnjavaju pojedini problemi i primjeri uporabe standardnog jezika koji nisu posve jasni iz normativnih formulacija. Postoji mnoštvo jezičnih savjetnika koje su napisali jezični stručnjaci, a neki se odnose na posebna stručna jezična područja.

### 1.2.3 Područja primjene hrvatskoga standardnog jezika

Hrvatski standardni jezik primjenjuje se u svim situacijama, službama i mjestima koja imaju javno ili službeno obilježje te je nužno da jezični sadržaj i poruke koje se priopćavaju razumiju svi govornici hrvatskoga jezika, odnosno državljani zemalja u kojima je hrvatski jezik službeni te pripadnici hrvatske nacionalne manjine u inozemstvu. U toj funkciji standardni jezik imenuje se s još nekoliko naziva koji sadrže nijanse njegova osnovnog značenja:

- Službeni jezik, upućuje se da je riječ o službenoj uporabi koja je obvezna po zakonu (ustavu).
- Javni jezik, znači da se radi o javnoj (javnost), a ne privatnoj uporabi (obitelj, prijatelji, privatni razgovori).
- Državni jezik, naglašava da je to jezik koji je jedno od obilježja države.
- Uredovni jezik, kaže da se tim jezikom komunicira u raznim uredima, tj. službeno.
- Materinski jezik, upućuje da je to osnovni jezik, mada je to širi pojam od standardnog jezika.
- Jezik matičnog (većinskog) naroda, primjenjuje se osobito u sudstvu i obrazovanju i upućuje na postojanje manjinskoga ili drugoga jezika koji je obično i materinski.

Područja primjene hrvatskoga standardnog jezika u Republici Hrvatskoj su: državne institucije, državne administrativne službe, državne oružane snage, ustanove i službe lokalne samouprave, javne službe: odgoj i obrazovanje, znanost, kultura, zdravstvo, sudstvo, gospodarske tvrtke, ustanove građanskog društva, sredstva javnog priopćavanja (mediji).

#### 1.2.4 Povijesno oblikovanje hrvatskoga standardnog jezika

Hrvatski standardni jezik konačno je oblikovan u 19. stoljeću, za vrijeme Hrvatskoga narodnog preporoda, usporedo s oblikovanjem i integriranjem hrvatske nacije (Moguš, 1993). No, začetci standardizacije počeli su znatno prije, što se vidi i po pojavi jezičnih djela kojima se jezik standardizira kao što su rječnici i gramatike. Tijekom druge polovice 19. stoljeća vodile su se burne rasprave o elementima hrvatskoga jezičnog standarda. Temeljna pitanja bila su: dijalekt koji će se uzeti za osnovu standardnog jezika, slovopis, pravopis i gramatika te treba li hrvatski jezik razvijati kao samostalan jezik ili ga treba povezati sa srpskim jezikom zbog njihove sličnosti, ali i mogućeg ujedinjenja hrvatskoga i srpskoga naroda i njihove književnosti i kulture. U Beču je 1850. godine održan sastanak srpskih kulturnih djelatnika, tzv. Bečki dogovor, na kojemu je zaključeno o ujedinjenju srpskog i hrvatskog jezika i književnosti. Međutim, uskoro se pokazalo da srpska strana zapravo smatra kako se Hrvati trebaju integrirati sa Srbima na način da napuste svoje nacionalno ime i jezik i da jednostavno postanu katolički Srbi koji će govoriti srpskim jezikom. Stoga su hrvatski intelektualci odbili tu ideju i dalje nastavili razvijati hrvatski jezik i književnost, a tijekom druge polovice 19. i skoro tijekom cijeloga 20. stoljeća trajala je borba za posebnost hrvatskoga jezika i njegova jasna određenja. Tek su osamostaljenjem Hrvatske 1991. godine, odnosno raspadom Jugoslavije, stvoreni uvjeti da se hrvatski jezik nazove narodnim imenom te da se dalje neovisno razvija i izgrađuje. Razvojem standardologije prihvaćeno je gledište da za posebnost nekog jezika od drugoga nije jedini odlučujući čimbenik samo to u kojoj se mjeri razumiju govornici tih dvaju jezika i koliko su im slične jezične strukture, nego je jednako važno i to na koji se način govornici identificiraju sa svojim jezikom i njegovim nazivom.

– „Detaljno proučavanje nastanka standardnih jezika na središnjem jugoslavenskom prostoru pokazuje da su ti jezici ustvari rezultat različitih izbora tijekom dugih razdoblja, kao i to da su jezici na tom području oblikovani uz pomoć različitih kulturnih i jezičnih praksi tijekom svojih povijesti“ – (Peti-Langston, 2013, str.85).

To znači da je hrvatski jezik, bez obzira na veliku sličnost, u sociolingvističkom smislu, poseban jezik u odnosu na srpski i da ga i dalje tako treba razvijati. To pokazuju i rezultati jezikoslovne znanosti u Hrvatskoj nakon osamostaljenja koja je dala brojne identitetske dokaze o hrvatskom jeziku, mada nisu nestale tvrdnje koje se tome protive i dalje smatraju da postoji samo



srpskohrvatski jezik, a ne i posebni jezici koji su iz njega nastali: srpski, hrvatski, bosanski i crnogorski.

Poglavlje o hrvatskom standardnom jeziku sadrži početni uvid u širinu i dubinu važnosti poznavanja toga idioma za opću kulturu, ali i za odgojno-obrazovni proces. Svaki bi čovjek sa završenim visokim obrazovanjem morao biti svjestan važnosti hrvatskoga standardnog jezika za kvalitetu usmene i pismene jezične komunikacije. To se osobito odnosi na odgojitelje i učitelje jer je to sastavni dio ne samo njihove opće kulture, nego i profesionalnih zadaća u odgoju i obrazovanju mladih. Stoga je nužno znati koja je zapravo razina svijesti odgojitelja u predškolskim ustanovama o ovoj problematici kako bi se moglo organizirano utjecati na povećanje jezične i komunikacijske kulture djece i odgojitelja.

## 2. JEZIČNA KOMUNIKACIJA I STANDARDNI KNJIŽEVNI JEZIK U DJEČJEM VRTIĆU

### 2.1 Pedagoška komunikacija

#### 2.1.1 Definicija i oblici razgovora

Razgovor u školi<sup>1</sup> odnosno vrtiću osnovni je instrument odgoja i obrazovanja između odgojitelja i odgajanika, odgojitelja međusobno te odgajanika međusobno. Suvremena znanost o razgovoru naziva se interpersonalna komunikologija i ona postaje strateška znanost suvremenog odgoja i obrazovanja.

Interpersonalna komunikologija suvremena je znanstvena disciplina koja se bavi problematikom interpersonalnog komuniciranja. Njezin je problem proučavanja komunikacija licem u lice unutar manjih primarnih skupina, tj. direktna i neposredna komunikacija (Brajša, 1994, str. 21, 22). Koristi se spoznajama i istraživanjima različitih autora iz drugih znanosti i disciplina. Interpersonalna komunikologija bavi se interpersonalnom komunikacijom u obitelji, školi, vrtiću, poduzeću, manjim i većim društvenim zajednicama, tj. u svim životno važnim ljudskim sustavima. Treba je razlikovati od masovne, medijske, javne, žurnalističke i političke komunikologije koje se bave sekundarnom i indirektnom komunikacijom. Ako poruke šaljemo namjerno, planirano i svjesno te uz traženje i primanje povratnih informacija o njihovu prihvaćanju i djelovanju, naša je komunikacija potpuna i stručna. Komunikacijski proces sastoji se od 4 osnovna elementa: pošiljaoca poruke, poruke, primaoca poruke i konteksta. Svaka komunikacija ima svoju izražajnu komponentu (priopćavanje onoga što već postoji) i utjecajnu komponentu (ostvarivanje još nepostojećeg). Ako razgovor s odgajnikom nema obje komponente, on ne služi svojoj svrsi, tj. odgoju i obrazovanju. Razgovor u predškolskoj ustanovi mora imati odgovarajuću sintaksu (poredak riječi), semantiku (prepoznatljivost značenja riječi) i pragmatiku (ostvarivost poruke u stvarnosti) da bi odgajanici mogli čuti, shvatiti i realizirati poslane poruke.

---

<sup>1</sup> Ova tema je uglavnom obrađena prema knjizi Pavla Brajše: *Pedagoška komunikologija* (Brajša, 1994) koja govori o pedagoškoj komunikaciji u školama te se u njoj kao subjekti komunikacije navode učitelji i učenici. Budući da su mnoge komunikacijske situacije u dječjim vrtićima slične ili istovjetne onima u školama, u daljnjem tekstu se na takvim mjetima stavljaju uz pojmove vrtić odnosno predškolska ustanova, odgojitelj, odgajanik i pojmovi škola, učenik, učitelj kako bi se upozorilo na tu komunikacijsku povezanost.

Interpersonalna komunikacija može biti verbalna i neverbalna, sadržajna i odnosna te kongruentna i inkongruentna komunikologija. I razgovor u predškolskoj ustanovi ima svoju sadržajnu, odnosnu i utjecajnu dimenziju. U razgovoru s djetetom odgojitelji iznose neki sadržaj, definiraju odnose, otkrivaju sebe i utječu na njega.

Razlikujemo informativnu, personalnu, kontaktnu i apelativnu komunikaciju. Odgojno-obrazovna poruka kao informacija mora biti praćena osobnim uvjeravanjem, kontaktnim povezivanjem i apelativnim zahtijevanjem. Komunikacija je uspješna ako namjera, misao i izgovorena poruka pošiljatelja poruke odgovara primljenoj poruci primatelja poruke. Tek kad je primatelj poruke interpretira i shvati upravo na određeni način, ona djeluje na njega i na njegovo ponašanje. Metakomunikacijom, tj. komunikacijom o našoj komunikaciji i komunikacijskim feedbackom, tj. međusobnom razmjenom povratnih informacija, jedino se može objasniti što se zapravo događa u našoj komunikaciji. Usklađivanje poslane i primljene poruke u tijeku razgovora između odgojitelja i predškolskog djeteta osnovni je zadatak uspješnog razgovora u vrtiću (Brajša, 1994., str. 28).

### 2.1.2 Verbalni i neverbalni razgovor u predškolskoj ustanovi

Pravila novog načina komuniciranja uopće, a u obitelji i odgojno-obrazovni ustanovama posebno, u prvi plan postavljaju problem osjećaja, njihova izražavanja, zapažanja, razumijevanja i prihvaćanja. Uspješno komunicirati znači znati se spustiti na razinu druge osobe, znati se povezati s drugima.

#### 2.1.2.1 Verbalno izražavanje osjećaja

Dva su načina na koja možemo izraziti svoje osjećaje: verbalni i neverbalni. Kada smo nesvjesni osjećaja ili ih ne prihvaćamo, ili pak nismo vješti u njihovom izražavanju, tada ih iskazujemo više na indirektan, manje uspješan način (Bratanić, 2002., str. 113).

Za uspješnu komunikaciju bitna je naša sposobnost da svoje osjećaje opišemo riječima, da ih verbalno izrazimo. Opisujući ih postajemo svjesni što stvarno osjećamo. Osjećaji su vrlo često i nama samima nejasni i dvosmisleni. Objašnjenje drugoj osobi pojašnjava naše osjećaje ne samo njoj, već i nama samima. Opisivanje osjećaja vodi dijalogu koji pospješuje odnose s drugima. Za dijete je važno da mu se takvo iskustvo pruža u obiteljskoj komunikaciji u dječjem vrtiću. Kada

nam dijete opiše svoje osjećaje, nema razloga da to ne prihvatimo. Iskrenost u izražavanju je bitna, a ona se stječe iskustvom (Bratanić, 2002., str. 114).

#### 2.1.2.2 Neverbalno izražavanje osjećaja

U pravilu, osjećaji se izražavaju jače neverbalnim porukama nego riječima jer je neverbalna poruka manje svjesna nego verbalna i zato joj možemo više vjerovati.

U komunikaciji s drugima često nismo svjesni svojih pokreta, mimike lica, boje glasa, dodira, tjelesnih pokreta (načina kako stojimo, sjedimo, namještamo ruke), prostorne udaljenosti (udaljavamo se ili približavamo). Komuniciramo, također, i načinom kako se oblačimo, fizičkim izgledom, mirisom.

Neverbalnim porukama jasnije i snažnije izražavamo naklonost i nenaklonost, prihvaćanje i odbijanje, interes i dosadu, toplinu i hladnoću (Bratanić, 2002., str. 116). Pokazalo se da ima više kontakata očima između osoba koje se vole, nego između onih koje se ne vole. Emocionalna značenja također se točnije iskazuju bojom i modulacijom glasa. Jedan te isti osjećaj možemo izraziti neverbalno na nekoliko različitih načina, kao što određeni neverbalni znak može označavati više različitih osjećaja. Neverbalni znakovi imaju veću snagu u izražavanju osjećaja nego riječi.

Odgojitelji razgovaraju s predškolskom djecom i bez riječi kad pokazuju napetost ili opuštenost držanjem tijela, kad povisuju ili snizuju glas, kad određenom mimikom prate izgovorene sadržaje, itd.

Neverbalna komunikacija potvrđuje, negira, mijenja i vrednuje značenje izgovorenoga te otkriva osobnost onoga s kime razgovaramo, definira odnose i stavove tijekom razgovora, određuje stupanj utjecaja i djelotvornost izgovorene poruke.

U tijeku komunikacije puno toga pretpostavljamo pa i iskrivljujemo. Da bi naša komunikacija bila što uspješnija potrebno je konkretizirati, nadopunjavati izostavljeno te provjeravati subjektivne predrasude. Tajna uspješnosti interpersonalnog komuniciranja sastoji se u međusobnoj usklađenosti verbalnih i neverbalnih poruka. Proces usklađivanja naše komunikacije sastoji se od tri koraka: uočavanje i prepoznavanje neverbalnih poruka, metakomunikacija o neverbalnoj komunikaciji i obostrano usklađivanje neusklađenosti.

### 2.1.3 Sadržaji i odnosi tijekom razgovora

Odnosi između onih koji šalju poruku, između njih i sadržaja poruke te između njih i primatelja poruke jačaju, slabe ili poništavaju utjecaj sadržaja poruke na njezine primatelje.

Postavlja se pitanje pod kojim će se uvjetima najsigurnije ostvariti sadržaj poslano poruke? Smatra se da je pozitivan stav i odnos prema poruci, tj. ako je sam pošiljatelj prihvaća i ponaša se u skladu s njom, ako davatelj poruke ima pozitivan odnos prema primatelju i obrnuto, mogućnost da primatelj uspješno prihvati i realizira poruku je ostvarena.

Razlikujemo tri odnosne razine odgoja i obrazovanja (Brajša, 1994, str. 27) :

- odnosi prema sadržaju odgoja i izobrazbe (negativni, pozitivni i indiferentni)
- odnosi između odgojitelja i predškolskog djeteta (odbacujući, prihvaćajući i ignorirajući/ravnodušni)
- odnos između odgojitelja međusobno (protusuradnički, suradnički i nesuradnički)

Također, postoji i više vrsta međusobne dinamike sadržaja i odnosa u komunikaciji:

- slažemo se (pozitivan sadržaj) i volimo se (pozitivan odnos)
- ne slažemo se (negativan sadržaj) i ne volimo se (negativan odnos)
- ne slažemo se (negativan sadržaj), ali se i dalje volimo (pozitivan odnos)
- slažemo se (pozitivan sadržaj), ali se i dalje ne volimo (negativni odnos)
- kako da se složimo (negativan sadržaj), kada se i dalje ne volimo (negativni odnos)
- budući da se ne slažemo (negativan sadržaj), ne možemo se ni voljeti (negativan odnos)
- moramo se složiti (pozitivan sadržaj) jer se moramo voljeti (pozitivan odnos).

U ovoj podjeli vidimo da tijekom odgoja i obrazovanja možemo razlikovati sadržajno slaganje i neslaganje između odgojitelja i predškolskog djeteta te njihovo međusobno odnosno prihvaćanje i odbacivanje.

Važan je element interpersonalnog komuniciranja razumljivost i nerazumljivost odgojitelja. Razumljivost omogućuje kvalitetnu i uspješnu komunikaciju. Uzroci nerazumljivosti mogu biti kompliciranost i teška shvatljivost određenog sadržaja, neznanje i nesposobnost razumljivog komuniciranja, potreba pojedinca da prikrije svoje neznanje i nesigurnost ili svjesna ili nesvjesna želja da se ostane nerazumljiv. Razumljivi odgojitelji govore jednostavno, pregledno, kratko i

zanimljivo, djeca prihvaćaju poruke i one na njih utječu. Nerazumljivi odgojitelji govore komplicirano, nepregledno, opširno i nezanimljivo, a djeca ne prihvaćaju poruke i ne slušaju ih.

Kad govorimo o odnosnim modalitetima, važno je spomenuti i komunikacijsku udobnost kao dio kvalitetne i uspješne komunikacije. Na prvom mjestu tu je sadržajni komunikacijski komfor koji daje pravo na sličnost i različitost mišljenja. Prostorni komunikacijski komfor označuje pravo na distancu za sve sudionike komunikacije dok vremenski komunikacijski komfor određuje pravo svih sudionika komunikacije na vlastito određivanje početka i kraja pa i trajanja razgovora. Radni komunikacijski komfor označava pravo sudionika na aktivnost ili pasivnost u komunikaciji te emocionalni komunikacijski komfor koji nam daje odgovarajući omjer između zadovoljstva i frustracije tijekom komunikacije. U odnosu odgojitelja i odgajanika mora postojati komunikacijski komfor jer je on preduvjet za uspješan i kreativan odgoj i obrazovanje.

## 2.1.4 Osobni i psihodinamički aspekti razgovora

### 2.1.4.1 Ja, ti, mi i bezlične poruke

Poruke možemo podijeliti na ja-, ti-, mi- i bezlične poruke, a na isti način možemo podijeliti i odgojitelje.

Ti-porukama, mi-porukama i bezličnim (apersonalnim) porukama druge napadamo ili udaljujemo od sebe i komunikacije. Samo smo ja-porukama u stanju razvijati stvarni osobni kontakt i dijalog. Ja-odgojitelji su direktni, neposredni, osobni, prihvaćaju jak i neposredan utjecaj na odgajanike. Ti-odgojitelji imaju direktni, prijeteći, ugrožavajući, odbijajući i negativni utjecaj na odgajanike, Mi-odgojitelji imaju nedirektni, neodređeni, nejasni i slabi utjecaj na dijete dok bezlični odgojitelji imaju apersonalan, nikakav utjecaj na predškolsko dijete.

Odgojitelje također možemo podijeliti na objektivne, subjektivne i nerealne. Ovisno o tome u koju skupinu pripadaju, oni komuniciranjem izražavaju svoja zapažanja, mišljenja i osjećaje koji su u skladu s tim osobinama. Objektivni odgojitelji razgovore vode vođeni činjenicama, subjektivni svoje misli i osjećaje pretvaraju u činjenice dok nerealni odgojitelji svoja zapažanja izražavaju samo kao misli i osjećaje.

Nije svejedno kako odgojitelji te djeca koju odgajaju izražavaju svoje osjećaje, potrebe i želje u međusobnim razgovorima unutar vrtića ili škole. S obzirom na tu komunikacijsku problematiku razlikujemo potiskivajuće, verbalno direktne, verbalno indirektne i

neiskrene odgojitelje. U međusobnim se odnosima i komunikaciji u velikoj mjeri selektivno zapažamo, subjektivno tumačimo te nesvjesno dopunjujemo. Jedini put prema jasnoj i razumljivoj komunikaciji stalno je provjeravanje poruka s pomoću metakomunikacije.

#### 2.1.4.2 Konflikti i strah od razgovora

S obzirom na to da ne postoji vrtić odnosno škola u kojima se odgojitelji i učitelji te djeca idealno dopunjuju, prihvaćajući uvijek onu ulogu u komunikacij koja im se dodjeljuje, događaju se konflikti u njihovom odnosu. U ovom slučaju konflikt je normalna i zdrava pojava i sastavni dio svakog kreativnog odgoja i obrazovanja. U suvremenom vrtiću ili školi konflikt postaje osnovno odgojno sredstvo pomoću kojeg se djeca razvijaju i sazrijevaju te znati postupati s njim postaje jedan od ciljeva suvremene predškolske ustanove i odgojitelja koji odgajaju dijete za život i stvarnost.

U ovom dijelu važno je spomenuti i strah od komuniciranja koji pripada psihodinamičkoj razini komunikacijskog procesa.

Strah od interpersonalne komunikacije može biti (Brajša, 1994, str. 53): narcistički (da ne bi otkrili sebe), transferni (da ne bi otkrili potisnuto u sebi) i paranoidni (da ne bi otkrili neprijatelja u drugome).

Svi ti strahovi većim su dijelom iracionalni i subjektivni, no to ne znači da nisu realni, utjecajni i da nemaju vidljive posljedice tijekom našeg komuniciranja s drugima.

Kad govorimo o utjecaju straha na komunikaciju između odgojitelja i djeteta u vrtiću, primijećeno je da se kod odgojitelja često javlja narcistički strah, tj. čuvaju sebe i svoju ličnost i ne žele se izložiti znatiželji svojih odgajanika. Na taj način razvija se hladna komunikacijska atmosfera. Razlog je nesigurnost te psihička i emocionalna neizbalansiranost odgojitelja.

Kod djece u vrtiću, odnosno učenika u školi, dominira transferni strah od komunikacije s odgojiteljem/učiteljem. Taj strah usko je povezan s roditeljima djece, naime dijete očekuje „roditeljsko“ reagiranje i od odgojitelja/učitelja. Sve ono čega se boje u interakciji i komunikaciji s roditeljima prenose na odnos s odgojiteljima/učiteljima.

Strah koji je zajednički i odgojiteljima/učiteljima i djeci je paranoidni strah od razgovora. Ovaj strah veže se za strah od mogućeg neprijateljskog reagiranja. Ako se oba subjekta osjećaju međusobno ugrožena, izbjegavaju se, čime se stvara nezdrava klima, dominira međusobno nepovjerenje i sumnjičavost.

Svaki oblik straha od međusobne komunikacije onemogućuje zdrav odgoj i obrazovanje. U takvom se ozračju ne prihvaćaju odgojne poruke, a strah od odgojitelja/učitelja pretvara se u strah od svega što oni govore i sadržaja koji iznose.

Odgojitelji/učitelji trebali bi imati neka osnovna znanja iz psihodinamike te u spornim situacijama dopustiti djetetu da kaže što misli, uvažiti njegovo mišljenje i suosjećati s njim. Preduvjet je da dobro poznaju vlastitu unutrašnjost kako bi mogli razumjeti i unutrašnjost drugoga.

#### 2.1.4.3 Povratne informacije, slušanje i razgovor o razgovoru

U knjizi *Pedagoška komunikologija* (1994) autora P. Brajše komunikacijski „feedback“ opisan je kao povratna informacija o sebi i svojoj komunikaciji, o drugome i njegovoj komunikaciji te o nama i našoj međusobnoj komunikaciji koju kao sugovornici dajemo u tijeku međusobnog komuniciranja.

Nije svejedno kako druga osoba razumije naše poruke i kako doživljava cjelokupno naše ponašanje i nas kao ličnost. Povratna je informacija u procesu komuniciranja, posebno u odgojno – obrazovnom radu, onaj dio koji bitno određuje uspješnost djeteta, ali svakako ukazuje i odgojitelju na njegovu uspješnost. Odgojitelj je uspješan toliko koliko su uspješni njegovi odgajanci. Komuniciranje je uvijek dvosmjernan proces. Praćenje neverbalnih znakova djece dok im odgojitelj govori na izvjestan način osigurava dvosmjernost tog procesa. U većini vrtića ta dvosmjerna komunikacija se svodi na davanje, primanje i traženje informacija u vezi sa sadržajem odgojnih i obrazovnih poruka. Manje se obraća pozornost na povratne informacije o onima koji daju, primaju i traže informacije, o njihovim međusobnim odnosima, odnosima prema poruci i međusobnom utjecaju tijekom komunikacije. Takvu povratnu informaciju dobivamo iz neverbalnih znakova djece prateći izraz lica, naročito oči i usta, titraje mišića na licu, položaj tijela, stopala. Zainteresirani izraz lica, tijelo i glava u pozi slušanja, gledanje u oči odgojitelja, aktivno praćenje njegova govora, bit će neverbalni znak da dijete razumije ono što odgojitelj govori, verbalno i neverbalno (Neill, 1994, str. 89). Uz razumijevanje vezuje se i zadovoljstvo pa će zadovoljan izraz lica i iskra u očima djeteta biti pouzdan znak odgojitelju da ga dijete pažljivo prati i razumije. Međutim i onda kada smo gotovo sigurni da neverbalni znaci ukazuju na razumijevanje, dobro je verbalno provjeriti povratnu informaciju. Verbalni oblik spada u bolje oblike komunikacijskog „feedbacka“ kao što su još: pozitivnost, konkretnost, jasnoća, objektivnost, realnost, pravodobnost, dobronamjernost, obostranost, itd.



Posebnu važnost u odgojno-obrazovnom procesu imaju jednostrane i obostrane povratne informacije. Jednostrane su one gdje odgojitelj govori i ne sluša. Slušaju djeca koja u ovom slučaju nemaju pravo tražiti povratne informacije. Kod dvosmjernih povratnih informacija odgojitelji i djeca razgovaraju i slušaju jedni druge te pravo na povratnu informaciju imaju i jedni i drugi. Upravo je slušanje važna vještina kojoj bi trebali posvetiti dva puta više vremena nego razgovoru. Govor, iako važan, tek je dio komunikacije. Latinska poslovice kaže: „Razlog zbog kojeg imamo dva uha, a samo jedna usta je da bismo mogli više slušati a manje govoriti.“ Shulz von Thun (1984) piše da sugovornike slušamo s četiri uha. Prvo je usmjereno na osobu, drugo na sadržaj, treće na odnos pošiljatelja i primaoca, a četvrto na utjecaj poruka. Najvažnije „uho“ djeteta u odgojno obrazovnom procesu jest ono koje je osjetljivo na utjecaj poruke. Ono se aktivira samo ako odgojitelj voli poruku koju šalje i poštuje djecu kojima se obraća jer na taj način ona poruku mogu čuti, prihvatiti, ali i ojačati.

Razgovor o razgovoru nazivamo još i metakomunikacija. Važna je jer pomoću nje možemo uočiti i ispraviti poremećenu komunikaciju, a samim time je i poboljšati. Učeći metakomunikaciju sa svojim odgajanicima, odgojitelj prilagođava svoju komunikaciju konkretnim vrtičkim situacijama i konkretnom djetetu.

#### 2.1.5 Načini i stilovi razgovora u odgojno-obrazovnim ustanovama

Shulzu von Thunu (1989 prema: Brajša, 1994) dijeli i razlikuje osam stilova komuniciranja:

- Traženje pomoći – verbaliziramo potrebu za pomoći i izražavamo vlastitu bespomoćnost
- Pružanje pomoći – izražavamo vlastitu snagu, dajemo sugovorniku na znanje da je slab i nudimo pomoć
- Obezvređivanje sebe – omalovažavamo se i tražimo upute od drugih
- Agresivnost i obezvređivanje drugih – mi smo u prvom planu, sugovornik je „krivac“ i neznalica
- Potvrđivanje sebe – predstavljanje sebe kao osobe koja nema mane, od sugovornika tražimo da prizna našu superiornost
- Kontroliranje drugoga – sugovorniku dajemo do znanja da samo mi znamo što radimo i kako se nešto radi
- Distanciranje sebe – isključujemo se iz sadržaja razgovora

- Površno razveseljavanje drugih – mi smo u ulozi zabavljača i time svraćamo pažnju na sebe.

S obzirom na odnos prema sugovorniku razlikujemo šest načina razgovora:

- Komunikacija ovisna o drugima – pomirljiva je, nekreativna i samoobezvređujuća
- Komunikacija usmjerena protiv drugih – optužujuća, strogo kontrolirajuća, agresivna i obezvređujuća prema drugima
- Komunikacija vođena za druge – usmjeruje i savjetuje druge, blaže kontrolirajuća, pomažuća i zaštitnička
- Površna komunikacija među drugima – svakidašnja, uobičajena, opuštajuća, konvencionalna
- Komunikacija distancirana od drugih – strogo racionalna, analitička, istražujuća, vezana uz sadržaj i činjenice, a sugovornik je u drugom planu
- Komunikacija s drugima – kongruentna, demokratska, centrirana, kvalitetna, kreativna, obostrano slobodna i iskrena.

## 2.2 Važnost jezične komunikacije u razvoju govora djece

Dijete usvajanjem govora u socijalnom okruženju istovremeno uči značenje (semantiku), gramatički u strukturu (sintaksu) kao i način izražavanja komunikativne namjere (pragmatika ili uporaba). Usvajanjem govorne komunikacije dolazi do procesa urastanja u kulturu kojoj pojedinac pripada, a nakon što je usvojilo osnovu materinskog jezika, predškolskom djetetu govor služi i kao nadopuna situacije (tzv. implicitan govor) (Stančić i Ljubešić, 1994, str. 203).

Među znanstvenicima još vlada neslaganje oko toga kako točno teče taj proces stjecanja znanja. Jedno od tumačenja dao je 1957. godine američki psiholog Skinner koji je krenuo od pretpostavke da je svako ponašanje, a u to je ubrajao i govor, stečeno i zadržano zahvaljujući odobravanju okoline. To znači da će dijete dobiti ono što treba ili želi samo ako to uspije razumljivo izgovoriti. Tako se prema Skinneru postupno potvrđuju i nagrađuju točno izgovorene riječi i gramatički ispravne rečenice, a nerazumljive inačice ostaju nenagrađene i iščezavaju. Ipak, sve više znanstvenih studija dokazuje da djeca raspolazu zadivljujuće učinkovitim mehanizmima s pomoću kojih mogu raspoznavati glasove, riječi, čak i gramatičke strukture, no te strategije nisu povezane s postupkom uvjetovanja koji je opisao Skinner. Čini se da se tu radi o mehanizmu koji novorođenčadi pomaže uvesti u red sve kaotične zvukove kojim su okruženi.

Iako je raznolikost ljudskih glasova u najmanju ruku dojmjljiva (svi svjetski jezici raspolažu repertoarom od oko 600 suglasnika i 200 samoglasnika), mala djeca isprva još uspjevaju razlikovati sve te glasove za razliku od odraslih koji više ne zamjećuju fine nijanse. S vremenom sluh se potpuno specijalizira za 40 glasovnih kategorija koje su bitne u pojedinom materinskom jeziku. Novija istraživanja pretpostavljaju da pri učenju govora dolazi do neizostavnog djelovanja genske predodređenosti i vanjskih utjecaja. U vanjske preduvjete za razvoj govora ubrajamo društveno okruženje i vrijeme koje ima važnu ulogu u procesu usvajanja govora. Naime, govor se samo u najranijem djetinjstvu može naučiti bez velikog truda. Istraživanja provedene među kineskim i korejskim useljenicima u SAD-u pokazuju da postoji kritično razdoblje za učenje govora. Imigranti koji su nakon sedme godine života došli u SAD nisu uspjeli u potpunosti savladati engleski jezik (Paetsch, 2010, 7, 29-35). Tome ide u prilog i priča o Genie, suvremena inačica mita o djetetu koje je odraslo među vukovima. Djevojčica je nakon dugogodišnje izolacije (od 20 mjeseci starosti do trinaest godina i sedam mjeseci) i zlostavljanja, zahvaljujući intenzivnom poučavanju, naučila govoriti i usvojila je na stotine riječi no nikad nije odmaknula od razine govora malog djeteta. Geni nikada nije uspjela ovladati gramatičkim formama. Nakon četiri godine obustavljeno je financiranje, dijete je prepušteno sustavu te je dospjelo u udomiteljsku obitelj gdje je bila kažnjavana za sitnice. Kasnije je premještena u dom za nemoćne gdje je ponovno zašutjela i osim nekoliko riječi više se nije služila naučenim umijećem govora, već komunicira znakovnim jezikom.<sup>2</sup>

### 2.2.1 Rana komunikacija i njezina uloga u učenju i razvoju djeteta

Pogled na dijete kroz povijest se mijenjao. Za razliku od ranijih povijesnih razdoblja, suvremeni pogled na djetinjstvo ističe ga kao posebno razdoblje u razvoju. Moderna tehnologija omogućila je sofisticirano istraživanje spoznajnog razvoja koje je dovelo do povezivanja međudjelovanja genetike i okolinskih utjecaja. Nove spoznaje dovele su do novih uvida u važnost ranog rada s djecom vezano uz roditelje, ali i stručnjake za rani odgoj i obrazovanje. U okviru različitih razvojnih područja suvremena istraživanja posebno su ukazala na važnost rane komunikacije djeteta i bliskih osoba. Dijete kao prosocijalno biće, koje voli biti u interakcij s drugim ljudima u koju uključuje sva osjetila, komunicira da bi zadovoljilo svoje potrebe, ali ga komunikacija i psihički oblikuje. Važno je razlikovati komunikaciju, usvajanje jezika i razvoj

---

<sup>2</sup> ([www.istrazime.com/razvojna-psihologija/divlja-djeca/](http://www.istrazime.com/razvojna-psihologija/divlja-djeca/). Pristupljeno 5.11.2015.)

govora. Komunikacija je temelj za usvajanje govora ali i stvara vezu između dva ili više sudionika. Postoji više definicija komunikacije. Jedna od najuobičajenijih je da je to transmisija između pošiljatelja i primatelja (Ljubešić, 2001, str. 263). Novosel (1991) kaže da je komunikacija aktivnost stvaranja zajedničkog, dok Havelka (1998) tvrdi da je komunikacija dinamički i složeni proces u kojem ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih. Ono što je zajedničko većem broju definicija jest to da komunikacijom osobe utječu jedna na drugu na mentalnoj razini, odnosno razmjenjuju obavijesti koje mijenjaju njihovu svijest i ponašanje.

Ranom komunikacijom nazivamo period u kojem se usvajaju vještine koje su bitne za proces razmjena informacija. Dijelimo je na dva dijela, predverbalno koje traje od djetetova rođenja do druge godine i verbalno koje traje od druge do šeste godine. U predverbalnom razdoblju djeteta, koje je gladno ili ga nešto boli, najčešće plače i na taj način daje do znanja svojoj okolini da mu treba pomoć. U trenutku kada odrasli odgovori na djetetovu potrebu i otkloni nelagodu kod djeteta, djeteta je otkrilo način kako da pažnju odraslog usmjeri na sebe ili na željeni predmet, tj. postaje dovoljno zrelo da druge doživljava kao intencijska bića. Ta promjena se dešava u dobi od 8-12 mjeseci (Ljubešić, 201, str. 264). Tu dolazi do još jedne važne podjele rane komunikacije, a to je predintencijska (nenamjerna) i intencijska (namjerna) komunikacija. Razvojne promjene koje omogućavaju taj prijelaz najintenzivnije su prije nego što djeteta počne govoriti, a najvidljivije krajem prve godine života.

Rana komunikacija ima veliku ulogu u razvoju djetetove osobnosti i mentalnog zdravlja djeteta, adaptivnog ponašanja i socijalizacija te u spoznajnom razvoju i usvajanju jezika (Ljubešić, 2001). Uvažavajući te spoznaje, jasno je da je uloga odraslih (roditelja i stručnjaka) od nepobitne važnosti za optimalan razvoj djeteta.

### 2.2.2 Razumijevanje verbalnoga govora odgojitelja i razvoj verbalnoga izraza djeteta

„Uvjet za razvoj verbalne ili lingvističke komunikacije jest postojanje predlingvističke ili predverbalne komunikacije između odgojitelja i djeteta“ (Miljak, 1987, str. 53). Postojanje predverbalne komunikacije između odgojitelja i djeteta podrazumijeva socioemocionalne veze odgojitelja i djeteta, prilagođenost ponašanja prema djetetu, zajedničke aktivnosti, poznate

situacije u kojima se zbiva komunikacija te tzv. sintakse svakodnevnog događanja iz djetetove neposredne okoline. Na taj način dijete formira određene kategorije značenja koje može manje ili više uspješno prevesti svom odraslom partneru. Dijete je stalno izloženo govoru odraslih, no kako bi taj govor imao utjecaja na usvajanje i razvoj govora, nužno je da bude i upućen djetetu. Bitno je da odgojitelji prilikom izlaganja djeteta govoru nastoje da dijete razumije poruku i odgovara na nju. Prilagodba govora dio je općenite prilagodbe ponašanja odgojitelja u odnosu na dijete.

Dječje razumijevanje verbalne poruke usko je povezano s kontekstom koji stvara određena očekivanja ili predviđanja poruke koja je specifična za taj kontekst, ali i povezana s iskustvom djeteta. Može se čekivati da će dijete razumjeti govornu poruku ako je ona upućena u dobro poznatom kontekstu (iskustvo zajedničkih situacija), da je dijete imalo određeno iskustvo s verbalnim porukama koje shvaća i kojima je ovladalo u neverbalnoj komunikaciji te da je poticano i praćeno od strane odgojitelja koji prepoznaje njegove poruke, što mu omogućuje da procijeni vlastite poruke u odnosu na kontekst.

Ne očekuje se da dijete u potpunosti razumije verbalnu strukturu odgojiteljeva iskaza, već da se to ostvari u kombinaciji s kontekstom. U takvoj strukturi razumiju se one najistaknutije riječi koje u kombinaciji s kontekstom, gestom i mimikom dovode do dekodiranja poruke. Pretpostavlja se da i u prvim verbalnim izričajima djeteta na neki način funkcionira pravilo istaknute riječi. Istaknuta riječ je ona koja za dijete ima najvišu informacijsku vrijednost. Dijete će najprije izgovoriti upravo one riječi koje mu trebaju da bi uspostavilo komunikaciju ili da bi je dalje razvijalo. Npr. ako dijete kaže „pa-ka“ i pri tome plače, možemo zaključiti da traži pomoć kako bi pronašlo patku ili je želi bliže, ili pak želi početi igru s odgojiteljem. Kako bismo uspješno dekodirali potrebu djeteta, bitno je da smo upoznati s njegovim trenutnim aktivnostima. „Da bismo mogli razumijeti što dijete kaže, moramo vidjeti što ono radi“ (Miljak, 1987).

I razumijevanje i izricanje verbalnih poruka aktivan je proces. Podudarnost između verbalne poruke i situacije u kojoj se dijete nalazi, a koju samo treba otkriti, bitna je za razumijevanje i dekodiranje verbalnih poruka u ranom razvoju. Dekodiranje poruka dijete provodi na osnovi svog socijalnog, spoznajnog i verbalnog iskustva. Ono neće dekodirati bilo koju poruku, već samo onu koja mu je upućena u zajedničkim situacijama, koja se očekuje s obzirom na situaciju i koju mu upućuje poznata osoba (odgojitelj). Drugim riječima, u

razumijevanju verbalne poruke odlučujuću ulogu ima odgojitelj i kontekst u širem i užem značenju u koju su uključeni i dijete i odgojitelj (Miljak, 1987, str. 58).

## 2.3 Vrste jezične komunikacije u dječjem vrtiću

O ovoj temi malo se pisalo u literaturi pa će njezina podjela ovdje biti predstavljena na osnovi vlastitog iskustva, tj. prakse. U dječjem vrtiću jezična komunikacija se odvija na više razina:

- jezična komunikacija djece međusobno
- jezična komunikacija djece i odgojitelja
- jezična komunikacija odgojitelja međusobno i s članovima stručnog tima (sjednice, stručno usavršavanje), tzv. interna komunikacija
- jezična komunikacija s roditeljima
- javna jezična komunikacija dječjeg vrtića i okoline (upravna, lokalna i državna tijela, ustanove – lokalne, kulturne, vjerske te tvrtke i udruge u okruženju).

### 2.3.1 Jezična komunikacija djece međusobno te djece i odgojitelja

Jezična komunikacija djece međusobno i odgojitelja i djece odvija se izmjenom verbalnog i pisanog sadržaja tijekom dana. Komunicira se tijekom svakodnevnih aktivnosti, situacijskih momenata te neobveznih razgovora. Pisani oblici komunikacije ovise o dobi djeteta, no u dječjim vrtićima djeca su vrlo rano izložena pisanom tekstu koji je popratni dio aplikacija što se nalaze u prostorijama vrtića. Poticanje govora u male djece osobito je važno, a u tom procesu najvažniju ulogu uz roditelja imaju odgojitelji, ali i vršnjaci. Interakcijom s drugim djetetom dijete brže uviđa što je dobro/ispravno ili loše/krivo (vezano uz ponašanje i izgovor) kod njega samog pa s vremenom počinje mijenjati svoja ponašanja, ali i ispravljati druge. Što se ranije započne s poticanjem jezično-govornog razvoja, to će dijete brže i bolje napredovati.

Najbolji oblik učenja govora s obzirom na nisku kronološku dob djeteta je igra. Kada govorimo o igri, zapravo govorimo o jednom od najvažnijih oblika učenja govora. Govor se uči kroz igru, ali i sami oblici igre koje dijete koristi mogu nam biti korisni kod procjene jezično-govornog razvoja.

Simbolička igra javlja se tijekom druge godine života i karakterizira je to da što dijete uzima određeni predmet kojim reprezentira neki drugi predmet, npr. grančica može biti čarobni štapić, a kocka može glumiti bubanj. Kombinatoričkom igrom dijete stavlja predmete u određene odnose, npr. stavlja lutku u auto. Igrom se razvijaju simboličke sposobnosti koje su bitne za usvajanje jezika. Istraživanja su pokazala da su kombinatorička igra i jezični razvoj u međusobnoj korelaciji. Ako dijete ranije uđe u fazu kombinatoričke igre, obično i ranije progovori. Općenito igra, koja je popraćena motoričkim radnjama i govorom, zanimljiva je djeci, a na taj način će osim komunikacije, potaknuti motoriku, spoznaju, jezično-govorne sposobnosti i pažnju. Važno je pažljivo pratiti djetetove želje, potrebe i interese te prepoznati trenutke u kojima dijete želi komunicirati i u tim trenucima omogućiti komunikaciju. Svakodnevne aktivnosti kao što su zajedničko igranje ili čitanje slikovnica, hranjenje, oblačenje, odlazak na vrtićko dvorište trebaju biti popraćene govorom jer se poticanje jezično-govornog razvoja zbiva svakodnevno. Na jezično-govorni razvoj povoljno utječu promjene u ritmu govora, postavljanje pitanja, pjevanje kratkih ritmičnih pjesmica, gluma, igre pogađanja, oponašanje životinja, igranje „kao da“ igara i mnoge druge koje su svakodnevno utkane u dnevni ritam dječjih vrtića. Ono što je posebno bitno istaknuti je da je odgojitelj model i da dijete i neizravno uči, sluša i gleda ono što je izrečeno ili napisano. Zato je bitno da takve poruke budu jezično točne i jasne.

### 2.3.2 Interna i javna komunikacija u vrtiću

Nema segmenta privatnog i društvenog života, profesije i djelatnosti koja ne uključuje komunikaciju. Postoji puno razloga zašto interno komuniciramo. Prije svega, komuniciramo zbog razmjena informacija koje su nužne da bi se radni procesi mogli odvijati. Zatim, tu je želja i potreba da se utječe na druge, da ih se motivira na određene akcije ili zadatke. Da bi organizacija mogla nastati, funkcionirati i opstati nužna je (interna) komunikacija. Dobra interna komunikacija preduvjet učinkovite eksterne komunikacije. Dobrim komunikacijskim sposobnostima i pojedinac i organizacija stvaraju povoljan ili nepovoljan dojam o sebi. Dobra ili loša komunikacija bitno utječe na organizacijsku učinkovitost. Više istraživanja pokazuje da poslodavci smatraju kako su komunikacijske vještine, pismene i usmene, najvažniji faktor koji utječe na uspjeh u poslu. Vidljiv je prevladavajući stereotipni pogled na vještine komunikacije kao na osobine koje su urođene, pa se onda posjeduju ili ne posjeduju. Još više čudi i zabrinjava praksa obrazovnih sustava koji ne čine dovoljno da bi ih se poticalo i razvijalo. Interna (organizacijska) komunikacija dobila je na

značaju tek krajem 20. i početkom 21. stoljeća. Ta važnost posljedica je karakteristika suvremenog poslovanja. Važno je predstaviti i naglasiti interno komuniciranje u vrtiću, odgojno-obrazovnoj ustanovi, koja ima odgovornost planiranja i njegovanja uspješne interne komunikacije i biti uzor svojim „klijentima“, roditeljima i djeci.

#### 2.3.2.1 Što je interna komunikacija?

Postoje različite definicije interne komunikacije, pa tako Skoko (2006) navodi da interna komunikacija obuhvaća sve aktivnosti odnosa s javnošću sa svrhom informiranja, motiviranja i edukacije zaposlenika, a Dowl i Taylor (2008) da je interno komuniciranje proces kreiranja i razmjenjivanja poruka unutar mreže međusobno ovisnih odnosa kako bi se pomoglo razrješavanju nesigurnosti u okolini. Komunikacija u organizaciji znači prijenos informacija, ideja, stavova ili emocija od jedne osobe ili grupe, drugoj osobi ili grupi, najčešće s namjerom da se utječe na ponašanje (Bahtijarević-Šiber, Sikavica, 2001). Ono što je zajedničko cijelom nizu različitih definicija jest naglašavanje važnosti internog komuniciranja za svaku organizaciju te se posebno ističe da je najvažniji odnos organizacije odnos sa zaposlenicima na svim razinama (Broom, 2010). Uspješna interna komunikacija dovodi do uspjeha organizacije. Dakako, ovdje pod komunikacijom podrazumijevam u prvom redu jezičnu komunikaciju.

#### 2.3.2.2 Uloga, svrha i strateške uloge interne komunikacije

Uloga i svrha interne komunikacije odnosi se na brigu za izgradnju dvosmjernih odnosa sa zaposlenicima i između zaposlenika, tj. s internom javnošću. Interna komunikacija bi, po našem mišljenju, trebala osigurati sudjelovanje zaposlenika. Cilj odnosa sa zaposlenicima i komunikacija s njima i između njih je priopćiti pravu stvar na ispravan način u pravo vrijeme. U skladu s ulogom, svrhom i ciljem na rukovoditelju (ravnatelju) primarna je odgovornost da stvori takvo komunikacijsko ozračje u kojem je komunikacija učinkovita.

Strateške su uloge interne komunikacije sljedeće:

- podupiranje promjena
- prenošenje poruka rukovoditelja (ravnatelja)
- prenošenje misije, vizije, vrijednosti
- podizanje svijesti o važnim pitanjima i prioritetima
- motivacija zaposlenika



- unapređenje komunikacijskih vještina.

Broom (Broom, 2010.) navodi kako komunikacija sa zaposlenicima ima tri glavne svrhe:

- Akulturirati zaposlenike, a to započinje od trenutka zapošljavanja nove osobe. To znači upoznati zaposlenika s organizacijskom kulturom, njezinim vrijednostima i obilježjima. Organizacijska kultura se artikulira u izjavama o viziji i misiji, etičkom kodeksu. U kontekstu vrtića kao organizacije nove osobe su ponekad studentice/studenti na praksi i najčešće odgojiteljice/odgojitelji pripravnici. Odgojiteljima pripravnicima, u statusu zaposlene osobe ili statusu volontera, početak rada čini jednogodišnje stažiranje u dječjem vrtiću, koje je detaljno regulirano Pravilnikom o načinu i uvjetima polaganja stručnih ispita odgojitelja i stručnih suradnika u vrtiću. Stažiranje je vođeni, nadzirani proces uvođenja pripravnika u odgojno-obrazovnu zbilju rada s predškolskom djecom. Stručno vođenje povjerava se odgojitelju-mentoru (kao i rad sa studentima), koji zajedno s ravnateljem, stručnim suradnicima i ostalim djelatnicima uvode pripravnika u odgojno-obrazovnu praksu.
- Informirati djelatnike o organizacijskom razvoju, zbivanjima i vijestima – pri čemu jezična (verbalna) komunikacija predstavlja središnji dio komunikacije unutar organizacije. Istraživanja su pokazala da je komunikacija "licem u lice" najučinkovitiji način prenošenja informacija zaposlenicima i način kod kojeg se informacije najbolje pamte. Prijenos informacija obavlja se korištenjem neposredne komunikacije (sastanci timova, interni stručni aktivni, radni dogovori, odgojno-obrazovna vijeća, sastanci radničkog vijeća, sindikalni sastanci) te putem korištenja posredovane komunikacije (oglasne ploče, e-pošta, obavijesna knjiga, komunikacija telefonom).
- Slušanje svojih zaposlenika – kada organizacijska kultura nije autoritarna, nego participativna, zaposlenici imaju mogućnost iznijeti svoje probleme, brige i poteškoće vezane za obavljanje posla (npr. kavica s ravnateljicom).

Ako želimo utjecati na kvalitetu interne komunikacije, važno je odgovoriti na pitanje koje su komunikacijske potrebe zaposlenika. Osnovne komunikacijske potrebe zaposlenika (prema Tench i Yeomans, 2009.) su:

- opće informacije o organizaciji,

- specifične informacije koje im pomažu kod njihovog posla,
- jasna slika o njihovoj ulozi,
- jasna vizija organizacije,
- informacija o praksama na radnom mjestu,
- mogućnosti za njihovo uključivanje i konzultiranje,
- povratne informacije o rezultatima,
- mogućnost edukacije i razvoja,
- pristup komunikacijskim kanalima.

### 2.3.2.3 Organizacijsko-komunikacijska kultura u vrtiću

Kako bismo mogli razumjeti internu komunikaciju u vrtiću, moramo poznavati i razumjeti kulturu življenja u njemu, jer je interna komunikacija njezin integralni dio. Kultura ustanove za rani odgoj podrazumijeva postojanje normi i očekivanja od odgojitelja i drugih djelatnika, njihovih obveza i uloga i odnosi se na sve članove ustanove, a odražava se na sve formalne i neformalne interakcije odraslih i djece. Kultura dijaloga, tj. stručnih rasprava svih stručnih djelatnika ustanove o njihovim vrijednostima i uvjerenjima, ima velik utjecaj na razvoj njihove prakse. Kvalitetna odgojno-obrazovna praksa uvijek je kolektivno, a ne individualno postignuće. Posebno treba istaknuti komunikaciju među odgojiteljima koja se opisuje kao odnos refleksivnog, kritičkog prijatelja. Suradnička kultura omogućuje zajedničko promišljanje i planiranje te zajedničku interpretaciju i razumijevanje odgojno-obrazovnog procesa. Ona omogućuje kvalitetno profesionalno povezivanje svih stručnih djelatnika i timski rad nužan za ostvarivanje kvalitete u ustanovi za rani odgoj. Važna je ravnatelj koji osigurava uvjete za kvalitetno ozračje unutar ustanove, odgojiteljima, stručnim suradnicima i ostalom osoblju koji svakodnevno žive i rade u ustanovi, te upravnom vijeću koje donosi odluke važne za razvoj ustanove. Samovrednovanje kulture ustanove uključuje promišljanje o nekim važnim pitanjima, kao što su: jesam li zadovoljna/zadovoljan komunikacijom s odgojiteljima, stručnim timom ravnateljem, administrativno-tehničkim i ostalim osobljem? Jesu li moji odnosi s kolegama više podržavajući nego konfliktni, više kooperativni nego natjecateljski, osjećam li više povjerenje nego sumnjičavost?

Kao izvori informacija pri promišljanju kvalitete mogu biti korisni:

- rezultati upitnika za odgojitelje, stručne suradnike, ravnatelja, administrativno-tehničko i ostalo osoblje;
- ljetopis vrtića;
- godišnji plan i program rada;
- godišnje izvješće o ostvarenju plana i programa.

#### 2.3.2.4 Planiranje interne komunikacije

Interna je komunikacija sastavnica definiranih strategija i upravljanja promjenama. S obzirom na njezinu važnost, ravnatelji bi trebali planirati internu komunikaciju i osigurati djelatnicima točnu informaciju o pitanjima koja ih se tiču, i to iz izvora kojem mogu vjerovati. Kod planiranja treba definirati poruku (što se želi komunicirati), publiku (kome je komunikacija namijenjena), odgovornosti (tko će upravljati komunikacijom) i na koji će se način vrednovati rezultat, odnosno je li ispunjen cilj komunikacije. Plan komunikacije trebao bi biti povezan i usklađen sa strateškim planom vrtića, ako takav postoji. Temeljem svoga iskustva procjenjujem da se planiranje internog komuniciranja uglavnom svodi na protokole o postupanjima u kriznim situacijama.

#### 2.3.2.5 Vrste interne komunikacije u vrtiću

Prema Rousseu (2005), u vrtiću su moguće sljedeće vrste komunikacije:

- Pismena komunikacija je službena i formalna. Odvija se putem pisanih obavijesti i uputa. Kanali komunikacije su godišnji planovi i programi, polugodišnja i godišnja izvješća, pedagoška dokumentacija, planovi aktivnosti na mjesečnoj bazi, razrada i zaduženje satnice, protokoli sigurnosti, različiti zapisnici...
- Usmena komunikacija može biti formalna i neformalna. Formalna komunikacija zbiva se na različitim sastancima (odgojno-obrazovna vijeća, interni stručni aktivni, radni dogovori, sastanci interesnih timova i timova za kvalitetu, sastanci radničkog vijeća).
- Neformalna komunikacija zbiva se u obliku neslužbenih i neformalnih razgovora između djelatnika. Mjesta na kojima se ljudi okupljaju tijekom radnog vremena, poput hodnika, garderoba, zbornice, dežurnih boravaka, vanjskog igrališta i slično,

često su prostori gdje se razmjenjuju informacije, prenose glasine i tračevi. Glasine kao neformalni medij prenošenja informacija ne moraju biti nužno loše. Ponekad informacije koje se razmjenjuju putem neformalnih mreža mogu biti i izvor suvislih međuljudskih odnosa i većeg zadovoljstva na radnom mjestu te saznanja o vlastitoj ustanovi. One mogu biti moćno, ali i opasno sredstvo informacija, jer su često nepouzdanе ili pretjerane ili su izvor dezinformacija pa mogu narušiti odnose između djelatnika, što se u konačnici negativno odražava i na odgojno-obrazovni proces.

- Formalna i neformalna komunikacija predstavljaju mreže (Fox, 2006.) koje čine kompleksan sustav pun protoka raznih informacija, naloga, želja i nagovještaja.

#### 2.3.2.6 Prepreke u komunikaciji

Više od 50 posto poruka u organizaciji (vrtiću) nikad ne stignu onima kojima su upućene, ili stignu značajno izmijenjene. Obično dolazi do tri vrste problema:

- poruka nikad ne stigne tamo kamo je poslana ili stigne u dijelovima, zbog prekida ili šumova u komunikacijskoj vezi
- poruka bude izmijenjena od same osobe koja je šalje ili osobe koja je prenosi
- poruku izmijeni onaj koji je prima.

Neke prepreke u komunikaciji nastaju pretežno ili isključivo na razini pojedinca, a do nekih uglavnom dolazi zbog organizacijske strukture samog vrtića. To su:

- slab referentni okvir
- selektivno slušanje
- vrijednosne procjene
- emocije i osobine ličnosti
- prebrzo zaključivanje
- spolne razlike
- kulturalne razlike

U dječjem vrtiću prepreke na razini pojedinca u većoj se mjeri očituju u selektivnom slušanju, emocijama i osobinama ličnosti te prebrzom zaključivanju, a u manjoj mjeri u referentnom okviru i spolnim razlikama.

Prepreke se mogu pojaviti i na razini organizacije, tj. profesionalnih skupina. Svaka profesija ima specifičan način izražavanja koji članovima te profesije pomaže da se bolje razumiju. Međutim, kada komuniciraju s pripadnicima drugih profesija, taj jezik može postati zapreka uspješnoj komunikaciji. Najbolji primjer za to je jezik informatičara ili liječnika koji, kad komuniciraju s ljudima iz drugih profesija, mogu uzrokovati nesporazume u komunikaciji. To se najčešće događa kad se specifični jezik profesije ne koristi kao sredstvo za razmjenu informacija, nego u svrhu mistificiranja grupe i njene profesije. Vrtički jezik nije toliko specifičan iako se odgojitelji često služe brojnim kraticama (dps = državni pedagoški standard, bnz = boravak na zraku, pp-ovci = djeca s posebnim potrebama, pnm = prirodno neoblikovani materijal).

#### 2.3.2.7 Filtriranje informacija u komunikaciji

Filtriranje informacija je najčešći oblik prepreke u komunikacijama na razini organizacije u vrtiću. Neka istraživanja pokazuju da učinkovitost komunikacije opada sa svakim korakom na niže u poslovnoj hijerarhiji. Istraživanje Savage-Lewis korporacije na uzorku od 100 poslovnih i industrijskih organizacija pokazalo je zanimljive rezultate. U svojoj knjizi Organizacijska psihologija (2007) Miljković i Rijavec navode da usmena poruka jednog člana uprave drugom stiže s 90%-tnom točnošću. Kad član uprave govori s nekim od direktora, 67% poruke prenese se točno; kad direktor govori sa šefom odjela, razumijevanje poruke smanjuje se na 56% i tako dalje niz hijerarhijsku ljestvicu – do radnika, koji točno čuje samo 20% od onoga što mu kaže njegov predradnik. Iako dječji vrtić nema tako složenu hijerarhijsku strukturu, sasvim je sigurno da se određeni postotak usmene poruke izgubi na relaciji ravnatelj – stručni tim – voditelj objekta – odgojitelj odnosno pomoćno i administrativno osoblje. Kada komunikacija teče uzlazno, mogu se dogoditi manje ili više namjerne manipulacije. Osoba na nižoj hijerarhijskoj razini može manipulirati informacijama koje prenosi svom šefu tako da situacija za nju bude pozitivnija. Nepovoljne informacije se zadržavaju ili mijenjaju, a propuštaju se samo pozitivne.

Interna komunikacija obuhvaća sve aktivnosti odnosa s javnošću sa svrhom informiranja, motiviranja i edukacije djelatnika. Komunikacija se zbiva unutar ustanove, bez obzira upravlja li se njome ili ne, stoga je bitno odgovorno i planski usmjeravati internu komunikaciju. S obzirom na svoju istaknutu ulogu ravnatelj i vrtića trebali bi planirati internu komunikaciju i osigurati djelatnicima točnu informaciju o pitanjima koja ih se tiču, i to iz izvora kojemu mogu vjerovati. Kvalitetnom internom komunikacijom mogu se unaprijediti odgojno-obrazovni procesi, učvrstiti

kultura ustanove, a naročito je važna u vrijeme kriznih situacija. Temeljem iskustva procjenjujem da se planiranje internog komuniciranja uglavnom svodi na protokole o postupanjima u kriznim situacijama. Upravljanje internom komunikacijom u vrtićima nije dovoljno zastupljeno ni razvijeno te je potrebno njeno unapređenje.

### 2.3.3 Jezična komunikacija s roditeljima

Suradnja s roditeljima jest komunikacijski proces među zainteresiranim subjektima – obitelji i odgojitelja. Interesi za suradnju proizlaze iz središnje pozicije djeteta u odnosu roditelj – odgojitelj. Sudionici dijele odgovornost u razvoju suradničkog odnosa.

Za uspješan početak komunikacije potrebno je razjasniti očekivanja roditelja i odgojitelja. Roditelji imaju očekivanja za dijete i za sebe (obitelj), odgojitelji za dijete i za roditelja. Strategije prihvaćanja roditelja kao suradnika mogu biti:

- roditelj može participirati u grupi
- roditelj se uključuje u rad (aktivnosti, volontiranja)
- roditelj uz pomoć odgojitelja unapređuje svoj rad s djecom.

#### 2.3.3.1 Oblici suradnje s roditeljima

##### Roditeljski sastanci

- informativni
- komunikacijski
- radionice s djecom i bez njih
- interesne skupine roditelja okupljene oko zajedničkih tema.

##### Individualni razgovori

Individualni razgovori obavljaju se na zahtjev roditelja ili odgojitelja. Odgojitelj roditelju priprema izvještaj o dječjem psihofizičkom statusu. Koriste se protokoli praćenja djetetova razvoja (prema dobi), likovni radovi, izjave djece, bilješke – iskrice, crtice, fotografije i videozapisi.

### Posjeti obitelji

Posjeti obitelji djeteta organiziraju se uvijek iz strogo profesionalnih razloga, a na poziv roditelja (obiteljska tragedija, bolest, invaliditet, teška socijalizacija). Posjet je vremenski ograničen do 30 minuta.

### Centar za roditelje

Taj centar sadrži informacije o događanjima u skupini, plan aktivnosti za tekući mjesec, fotografije vezane uz događanja, izjave djece, zahvale roditeljima koji sudjeluju u ostvarivanju programa.

### Roditelj u sobi dnevnog boravka

- za vrijeme prilagodbe (posjetitelj)
- roditelj u akciji
- roditelj volonter.

### Vijeće roditelja

U vijeće roditelja bira se pet članova na prijedlog odgojitelja i roditelja. Djeluje na razini skupine, sudjeluje u kreiranju i u realizaciji važnih događanja u grupi.

### Pisani oblici komunikacije

- poruke
- obavijesti
- bilteni.

Bilten sadrži osobnu kartu skupine, protekla događanja, događanja na razini mjesne zajednice, podatke o suradnji sa školom (u mjeri u kojoj je to potrebno za vrtić).

U svim navedenim oblicima komunikacije jezik je neizostavno sredstvo u suradnji s roditeljima. Zato bi svaki javni, a pogotovo odgojno-obrazovni radnik, trebao posjedovati odgovarajuću razinu poznavanja standardnoga hrvatskog jezika. Isto tako odgojitelji ne mogu istim jezično-komunikacijskim kodom govoriti s djecom i s roditeljima. Stoga, iako je standardni hrvatski jezik važan u javnom komuniciranju, treba zbog djece i roditelja poznavati i njegovati lokalni govor. Na pitanje koliki bi trebao biti uporabni omjer između standardnog hrvatskog jezika i lokalnog govora teško je odgovoriti jer se ponekad djetetu, ali i njegovim roditeljima, lakše približiti i kvalitetno komunicirati upravo na mjesnom govoru.

### 3. ISTRAŽIVANJE O TEMI: „MIŠLJENJE ODGOJITELJA O UPOTREBI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U DJEČJIM VRTIĆIMA“

Istraživanje koje slijedi provedeno je po koncepciji metodologije znanstvenih istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima (Mejovšek, 2003).

#### 3.1 Metodologija istraživanja

Cilj istraživanja bio je utvrditi mišljenje odgojiteljica/odgojitelja o osobnim poteškoćama u primjeni standardnoga hrvatskog jezika u odgojno-obrazovnom radu te o sadržaju koji bi trebao obuhvatiti jezični savjetnik za rad djelatnika u dječjem vrtiću.

##### 3.1.1 Ispitanici

Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku (N=513). Ispitanici su odgojiteljice i medicinske sestre (471) te članovi stručnog tima (42). Istraživanje je provedeno u: Zagrebu, Zagrebačkoj županiji (Zaprešić, Dugo Selo, Sesvete, Velika Gorica), Sisačko-moslavačkoj županiji (Petrinja, Novska, Popovača) i u Vukovarsko-srijemskoj županiji (Vinkovci, Borovo, Vukovar, Stari Jankovci). U istraživanju je sudjelovao 346 ispitanika iz Zagreba i 167 ispitanika iz drugih gradova. Ispitanici iz drugih mjesta zajednički su grupirani u skupinu „ostali gradovi“ radi daljnje statističke obrade.

##### 3.1.2 Problemi i hipoteze:

Prvi problem: ispitati mišljenje djelatnika vrtića o sadržaju koji bi obuhvaćao jezični savjetnik za rad u predškolskom odgoju te razlike u mišljenju s obzirom na zanimanje i mjesto u kojem ispitanici rade (Zagreb ili druga mjesta).

Hipoteza: (1) Djelatnici vrtića najvažnijim sadržajima jezičnoga savjetnika smatraju metodičke upute (elemente sadržaja koji se odnose na rad s djecom). (2) Odgojitelji smatraju manje važnim uključivanje metodičkih uputa u jezični savjetnik nego ostali ispitanici.

(3) Ispitanici se s obzirom na mjesto rada ne razlikuju u percepciji važnosti uključivanja pojedinih sadržaja u jezični savjetnik.



Drugi problem: ispitati mišljenje odgojitelja o osobnim poteškoćama u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljica te razlike u mišljenju s obzirom na mjesto u kojem ispitanici rade.

Hipoteza – (1) Odgojitelji najviše procjenjuju da su njihove osobne poteškoće vezane uz govoreno i pisano izražavanje administrativnim i znanstvenim stilom. (2) Ispitanici se s obzirom na mjesto rada ne razlikuju u percepciji osobnih poteškoća u uporabi hrvatskoga standardnog jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice.

### 3.1.3 Varijable

Zavisna varijabla: najčešće osobne poteškoće u uporabi hrvatskoga standardnog jezika i sadržaj jezičnoga savjetnika za rad u dječjem vrtiću.

Nezavisna varijabla: zanimanje ispitanika i mjesto u kojem rade (Zagreb i ostali gradovi).

### 3.1.4 Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno u pedagoškoj godini 2014./2015. Ispitanici su bili odgojiteljice i medicinske sestre te članovi stručnoga tima (N=513) koji su ispunjavali *Anketu o mišljenju odgojitelja/odgojiteljica o potrebi izrade jezičnog savjetnika za rad u predškolskom odgoju* kojom smo utvrdili sadržaje koji bi bili obuhvaćeni jezičnim savjetnikom za rad u predškolskom odgoju.

Anketa je bila sastavljena od dva dijela. U prvom dijelu pod nazivom *Anketa o mišljenju odgojitelja/odgojiteljica o potrebi izrade jezičnog savjetnika za rad u predškolskom odgoju* odgojiteljima su postavljena pitanja vezana uz komunikaciju odraslih u vrtiću (jezične situacije tipične za vrtić, preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima, upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju, tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima i govoru stručnih djelatnika vrtića, odnos prema materinskom govoru, pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka s naznakom pravilnih oblika) te uz rad s djecom (metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje, metodičke upute za rad sa slikovnicom).

U drugom dijelu ankete pod nazivom *Anketa za utvrđivanje najčešćih osobnih teškoća u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice* ispitanici su izrazili mišljenje o mogućim osobnim problemima u komunikaciji s djecom,

roditeljima, kolegicama, upravom, prosvjetnim vlastima, na skupovima unutar vrtića ili na stručnom usavršavanju, a koje se odnose na hrvatski standardni jezik.

### 3.2 Rezultati istraživanja i interpretacija rezultata

Mišljenje djelatnika vrtića o sadržaju koji bi obuhvaćao jezični savjetnik za rad u predškolskom odgoju te razlike u mišljenju s obzirom na zanimanje i mjesto u kojem ispitanici rade (Prvi problem).

U prvom dijelu istraživanja zanimale su nas srednje vrijednosti u odgovorima djelatnika vrtića u *Anketi o mišljenju odgojitelja/odgojiteljica o potrebi izrade jezičnog savjetnika za rad u predškolskom odgoju*. Anketa se sastojala od devet elemenata za koje su djelatnici trebali odgovoriti koliko se na skali od 1 do 5 slažu da ti sadržaji trebali biti zastupljeni u jezičnom savjetniku. Skala odgovora na ovom pitanju bila je sljedeća: 1 – Sigurno ne bi trebao obuhvatiti, 2 – Ne bi trebao obuhvatiti, 3 – Ne znam bi li trebao ili ne bi trebao obuhvatiti, 4 – Trebao bi obuhvatiti, 5 – Sigurno bi trebao obuhvatiti.

Osim ovog pitanja u anketi se nalazio i podatak o radnom mjestu djelatnika (odgojitelj/ica, ravnatelj/ica, pedagog/inja, psiholog/inja, logoped/inja, zdravstveni/a voditelj/ica, defektolog/inja, medicinska sestra) te gradu u kojem djeluje.

Kako bismo znali koja bi srednja vrijednost bila najprikladnija mjera prosječnih rezultata na pitanju, ponajprije smo izračunali normalitete distribucija za sve sadržaje da bismo vidjeli odstupaju li distribucije rezultata od normalne raspodjele.

U Tablici 1 nalaze se rezultati testiranja normaliteta distribucija rezultata za devet sadržaja.

**Tablica 1** Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija devet sadržaja ponuđenih za elemente jezičnog savjetnika

	Z	p
Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično	6,40**	<0,01
Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)	6,45**	<0,01
Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima	6,04**	<0,01
Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića	5,67**	<0,01
Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)	5,54**	<0,01
Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića	5,68**	<0,01
Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika	6,30**	<0,01
Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)	7,81**	<0,01
Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece	7,49**	<0,01

LEGENDA: Z – rezultat Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija, P – vjerojatnost pogreške, \*\* – statistički značajno uz 1% rizika

Rezultati u Tablici 1 pokazuju da se distribucije rezultata na svih devet tvrdnji statistički značajno razlikuju od normalne raspodjele. Stoga aritmetička sredina nije opravdani pokazatelj srednjih vrijednosti, nego je bolje koristiti kao pokazatelj centralnu ili dominantnu vrijednost. U Tablici 2 prikazane su srednje vrijednosti za navedene sadržaje.

**Tablica 2** Srednje vrijednosti za devet sadržaja ponuđenih kao elementi jezičnog savjetnika

	M	C	D	sd	min	max
Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično	4,1	4	5	1,07	1	5
Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavještanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)	4,2	4	5	1,03	1	5
Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima	4,1	4	5	1,08	1	5
Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića	4,1	4	5	1,01	1	5
Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)	4,1	4	5	1,07	1	5
Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića	4,1	4	5	0,99	1	5
Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika	4,2	4	5	0,95	1	5
Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)	4,3	5	5	0,96	1	5
Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece	4,3	5	5	0,99	1	5

LEGENDA: M – aritmetička sredina, C – centralna vrijednost, D – dominantna vrijednost, Sd – standardna devijacija, Min – najmanji rezultat, Max – najveći rezultat

Vrijednosti u Tablici 2 pokazuju da djelatnici uglavnom za sve sadržaje smatraju kako bi ih trebalo obuhvatiti u jezinom savjetniku (srednje su ocjene oko 4). Temeljem gornjih prosjeka (centralnih vrijednosti) čini se kao da nema razlika među pojedinim sadržajima. Kako bismo ipak pokušali ustanoviti postoje li razlike u procjeni između pojedinih sadržaja, proveli smo neparametrijski test (jer se rezultati ne distribuiraju po normalnoj raspodjeli) za testiranje razlike

u prosječnim vrijednostima između više zavisnih skupina (Friedmanov test) te ustanovili da postoje razlike u prosječnim vrijednostima za pojedine sadržaje ( $\chi^2=86,95$ ;  $df=8$ ;  $p<0,01$ ).

Najveće srednje vrijednosti djelatnici daju „Metodičkim uputama za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)“ te „Metodičkim uputama za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece“.

Potvrđena je hipoteza da djelatnici vrtića najvažnijim sadržajima jezičnoga savjetnika smatraju metodičke upute. U korpusu ispitanika znatan je udio pedagoga, defektologa, psihologa, logopeda, ravnatelja, zdravstvenih voditeljica i medicinskih sestara, a oni nisu u neposrednom permanentnom odgojno-obrazovnom radu (metodičkome činu) s djecom i vjerojatno stoga percipiraju metodičke upute u jezičnome savjetniku važnima.

Prema percepciji ispitanika o važnosti sadržaja slijede „Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)“ te „Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika“. Ipak ove druge dvije razlike samo su indikativne jer se radi o razlikama u aritmetičkim sredinama koje nisu najbolji pokazatelj prosječnih rezultata radi distribucije koje ne slijede Gaussovu raspodjelu.

Dodatno nas je zanimalo postoje li razlike u danim odgovorima ovisno o radnom mjestu djelatnika.

Razlike smo mogli izračunati samo na dijelu naših ispitanika (odgojitelji/ce, ravnatelji/ce i pedagozi/pedagoginje) jer je ostalih skupina djelatnika bilo premala za računanje značajnosti razlika.

Dobiveni rezultati pokazuju da neke razlike postoje (Tablica 3).

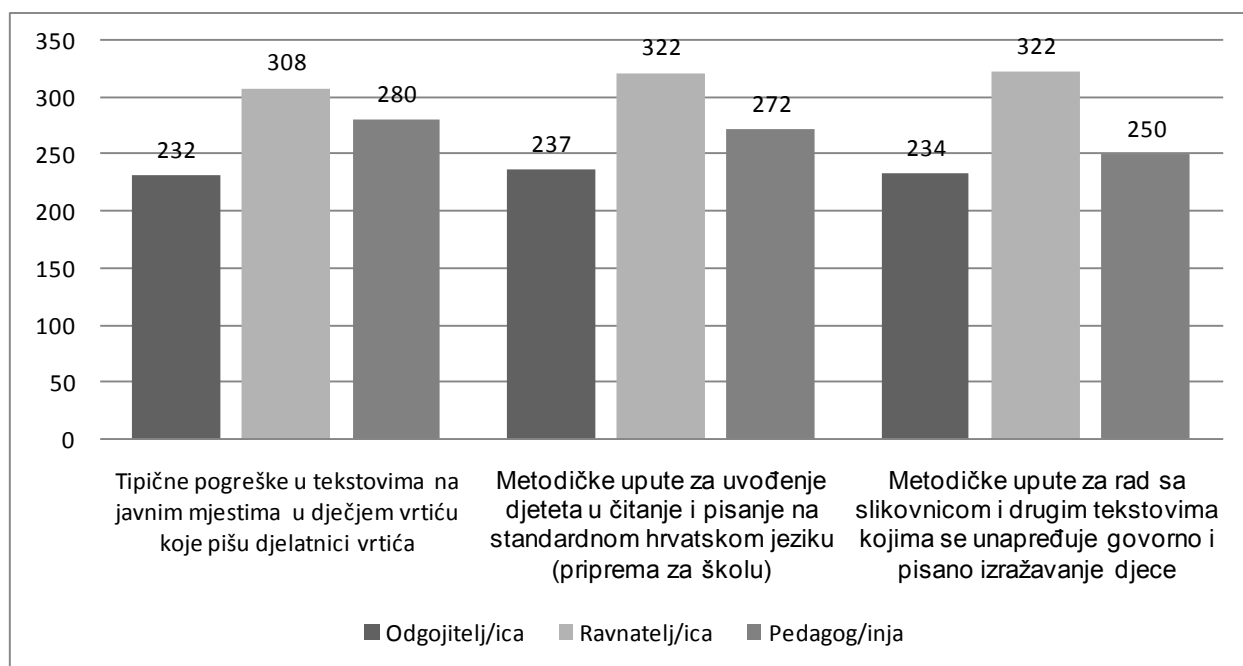
**Tablica 3** Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih za elemente jezičnog savjetnika, ovisno o radnom mjestu djelatnika (df=2)

	$\chi^2$	P
Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično	1,17	>0,05
Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)	2,65	>0,05
Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima	3,50	>0,05
Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića	6,04*	<0,05
Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)	2,75	>0,05
Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića	3,04	>0,05
Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika	1,20	>0,05
Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)	6,91*	<0,05
Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece	6,41*	<0,05

LEGENDA:  $\chi^2$  – rezultat Kruskal-Wallisova testa pri testiranju razlike, P – vjerojatnost pogreške, \* – statistički značajno uz 5% rizika

Rezultati u Tablici 3 pokazuju da postoji značajna razlika u srednjoj vrijednosti odgovora na sadržajima „Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića“ ( $\chi^2=6,04$ ;  $p<0,05$ ), „Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)“ ( $\chi^2=6,91$ ;  $p<0,05$ ) i „Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece“ ( $\chi^2=6,41$ ;  $p<0,05$ ) između odgojitelja/ica, ravnatelja/ica i pedagoga/inja.

Da bismo znali u kojem smjeru idu dobivene razlike, nacrtali smo grafički prikaz s prosječnim rangovima (vrijednostima iz Kruskal-Wallisova testa koje govore o smjeru razlika).



**Slika 1** Grafički prikaz prosječnih rangova iz Kruskal-Wallisova testa za one sadržaje – elementi jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o radnom mjestu djelatnika

Iz Slike 1 vidimo da ravnatelj/ice općenito misle da su navedeni sadržaji značajniji za jezični savjetnik, nego što to misle pedagozi/pedagoginje. Najmanje to smatraju odgojitelji/ice.

Kako pretpostavljamo da bi mogla postojati razlika u razmišljanju o ovom pitanju između odgojiteljica i svih ostalih ispitanika, dodatno smo podijelili rezultate u dvije skupine: odgojiteljice i ostali zaposlenici te smo napravili obradu podataka na tako presloženim podacima, a rezultati su prikazani u Tablici 4.

**Tablica 4** Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih kao elemenata jezičnog savjetnika, ovisno o radnom mjestu djelatnika (odgojitelji naspram ostali) (df=2)

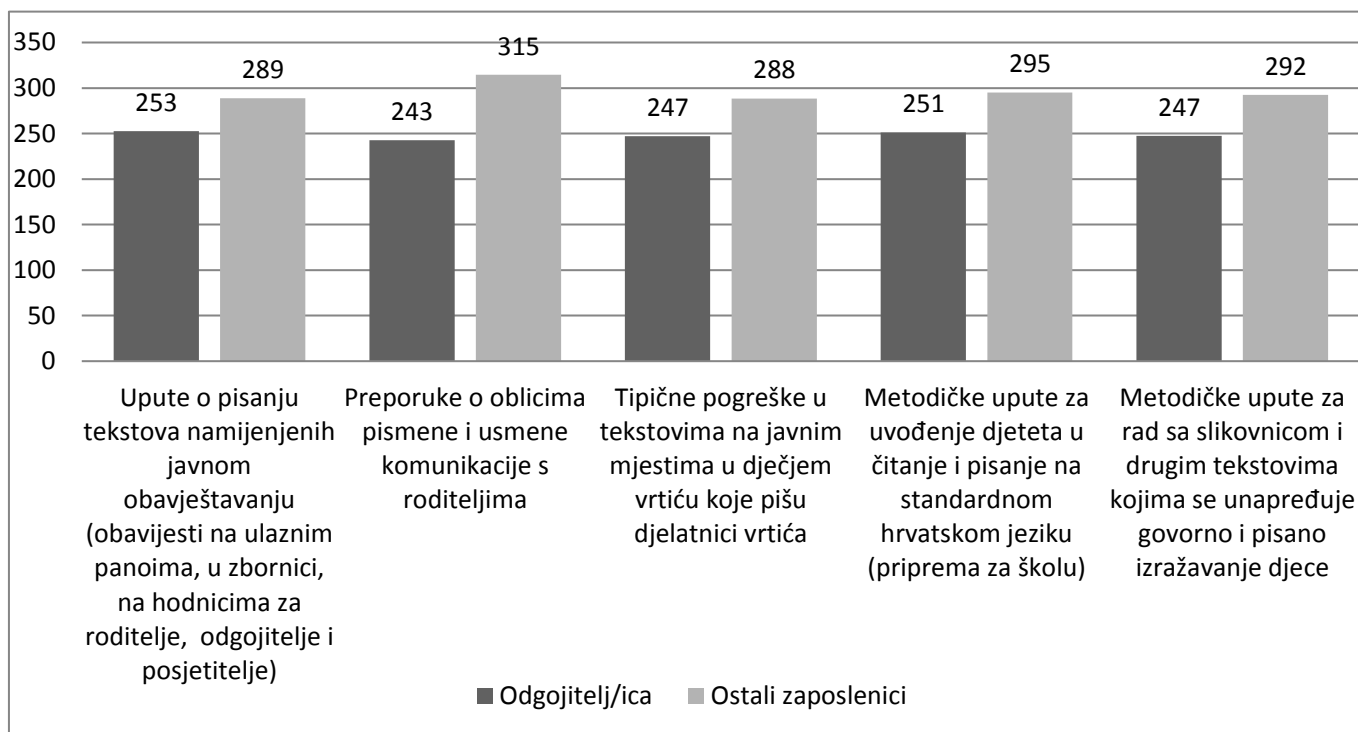
	$\chi^2$	P
Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično	-0,90	>0,05
Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)	-1,96*	<0,05
Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima	-3,93**	<0,01
Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića	-2,23*	<0,05
Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)	-0,88	>0,05
Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića	-1,53	>0,05
Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika	-1,36	>0,05
Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)	-2,50**	<0,01
Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece	-2,56**	<0,01

LEGENDA:  $\chi^2$  – rezultat Mann Whitney U testa pri testiranju razlike, P – vjerojatnost pogreške, \* – statistički značajno uz 5% rizika, \*\* – statistički značajno uz 1% rizika

Rezultati u Tablici 4 pokazuju da postoji značajna razlika u srednjoj vrijednosti odgovora za sadržaje „Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)“ ( $Z=-1,96$ ;  $p<0,05$ ), „Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima“ ( $Z=-3,93$ ;  $p<0,01$ ), „Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića“ ( $Z=-2,23$ ;  $p<0,05$ ), „Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)“ ( $Z=2,50$ ;  $p<0,01$ ) i „Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece“ ( $\chi^2=-2,56$ ;  $p<0,01$ ) između odgojitelja/ica i svih ostalih zaposlenika uključenih u istraživanje.

Da bismo znali u kojem smjeru idu dobivene razlike, nacrtali smo grafički prikaz s prosječnim rangovima (vrijednostima iz Mann-Whitneyeva U-testa koje pokazuju smjer razlika).





**Slika 2** Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one sadržaje ponuđene kao elementi jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o radnom mjestu djelatnika

Iz Slike 2 vidimo da odgojitelji/ice općenito misle da su navedeni sadržaji manje značajni u odnosu na ostale zaposlenike.

Potvrđena je hipoteza da odgojiteljice/odgojitelji smatraju manje nego ostali zaposlenici metodičke upute manje važnim sadržajima jezičnoga savjetnika. Uz metodičke upute odgojiteljice manje nego drugi ispitanici smatraju važnim ove sadržaje: „Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavještanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)“, „Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima“, „Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića“. Pretpostavljamo, na temelju iskustva, da je rezultat u istraživanju takav jer odgojitelji metodičke upute pronalaze u drugoj stručnoj literaturi. Stoga ih ne smatraju sadržajem koji je važno uključiti u jezični savjetnik.

Dodatno nas je zanimalo i postoje li neke razlike u percepciji važnosti pojedinih jezičnih sadržaja ovisno o gradu iz kojeg dolaze pojedini ispitanici. Rezultati su prikazani u Tablici 5.

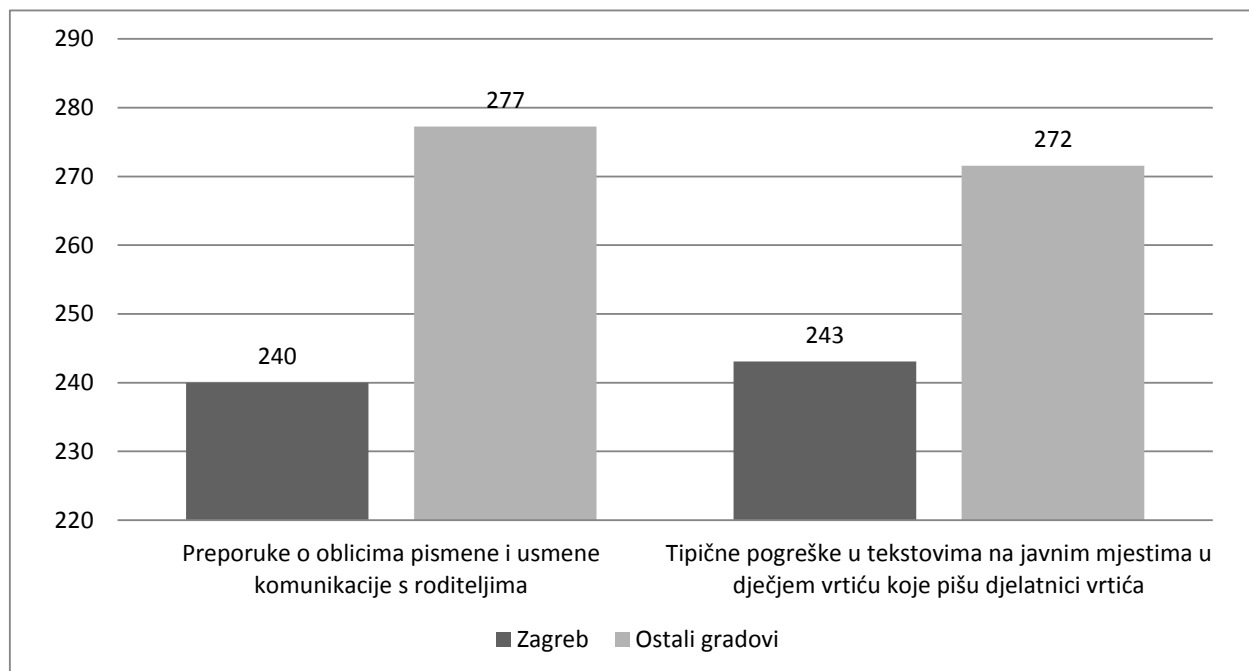
**Tablica 5** Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih kao elemenata jezičnog savjetnika ovisno o gradu djelatnika (Zagreb naspram ostali) (df=2)

	$\chi^2$	P
Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično	-0,86	>0,05
Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje)	-1,20	>0,05
Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima	-2,91**	<0,01
Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića	-0,73	>0,05
Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)	-2,20*	<0,05
Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića	-0,55	>0,05
Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika	-0,11	>0,05
Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)	-0,97	>0,05
Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece	-1,37	>0,05

LEGENDA:  $\chi^2$  – rezultat Mann Whitney U testa pri testiranju razlike, P – vjerojatnost pogreške, \* – statistički značajno uz 5% rizika, \*\* – statistički značajno uz 1% rizika

Rezultati u Tablici 5 pokazuju da postoji značajna razlika u srednjoj vrijednosti odgovora na sadržajima „Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima „ (Z=-2,91; p<0,01) i „Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića“ (Z=-2,20; p<0,05) između djelatnika koji žive u Zagrebu i onih koji žive u drugim dijelovima Hrvatske.

Da bismo znali u kojem smjeru idu dobivene razlike, nacrtali smo grafički prikaz s prosječnim rangovima (vrijednostima iz Mann-Whitneyeva U-testa koje pokazuju smjer razlika).



**Slika 3** Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one sadržaje ponuđene kao elemente jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu u kojem boravi djelatnik

Iz Slike 3 možemo zaključiti da zaposlenici iz Zagreba općenito misle da su navedeni sadržaji manje značajni u odnosu na ostale zaposlenike.

Možemo zaključiti da je potvrđena treća hipoteza, odnosno da se ispitanici s obzirom na mjesto rada ne razlikuju u percepciji važnosti uključivanja pojedinih sadržaja u jezični savjetnik, osim u pitanjima „Preporuka o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima“ i „Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića“. Navedene elemente važnima smatraju ispitanici koji djelatnost obavljaju izvan Zagreba (u ostalim gradovima).

Utvrđivanje najčešćih osobnih teškoća u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice (Drugi problem)

U drugom dijelu istraživanja zanimale su nas srednje vrijednosti u odgovorima odgojitelja /odgojiteljica u anketi za utvrđivanje najčešćih osobnih teškoća u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljica. Anketa se sastojala od dvadeset i pet elemenata, odnosno problema, za koje su djelatnici trebali odgovoriti koliko se na skali od 1 do 5 sa svakim od navedenih problema osjećaju nesigurno. Skala odgovora na ovom pitanju je bila sljedeća 1 – Uopće se ne osjećam nesigurno, 2 – Ne osjećam se nesigurno, 3 – Ne znam osjećam li se nesigurno ili ne, 4 – Osjećam se nesigurno, 5 – U potpunosti se osjećam nesigurno.

Kako bismo znali koja bi srednja vrijednost bila najprikladnija mjera prosječnih rezultata na pitanju, ponovo smo izračunali normalitete distribucija za sve probleme kako bismo vidjeli odstupaju li distribucije rezultata od normalne raspodjele.

U Tablici 6 nalaze se rezultati testiranja normaliteta distribucija rezultata za dvadeset i pet problema.

**Tablica 6** Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija dvadeset i pet problema

	Z	p
Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom	6,60**	<0,01
Pisanje pravilnih kratica	5,19**	<0,01
Uporaba pravilnih hrvatskih riječi za pojedine pojmove	5,03**	<0,01
Nekontrolirana uporaba stranih riječi	3,85**	<0,01
Pravilno pisanje stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu	3,41**	<0,01
Pravilno pisanje riječi sa slovima ije – je	5,45**	<0,01
Pravilno pisanje riječi sa slovima č, ć	5,55**	<0,01
Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž	6,72**	<0,01
Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru)	6,81**	<0,01
Izgovaranje riječi s pravilnim mjestom naglaska	4,52**	<0,01
Obraćanje djeci	8,24**	<0,01
Razgovor s roditeljima	5,86**	<0,01
Izlaganje na roditeljskom sastanku	5,07**	<0,01

Razgovor s pedagogom	5,38**	<0,01
Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem	5,36**	<0,01
Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva	3,94**	<0,01
Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića	4,42**	<0,01
Sudjelovanje u raspravi na sastancima u vrtiću	5,01**	<0,01
Stručno izlaganje na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)	3,99**	<0,01
Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja	4,20**	<0,01
Pisanje obavijesti za oglasnu ploču u centru za roditelje	5,58**	<0,01
Pisanje zapisnika	5,09**	<0,01
Pisanje molbe ili žalbe	5,33**	<0,01
Pisanje stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)	5,57**	<0,01

LEGENDA: Z – rezultat Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija, P – vjerojatnost pogreške, \*\* – statistički značajno uz 1% rizika

Rezultati u Tablici 6 pokazuju da se distribucije rezultata na svih dvadeset i pet problema statistički značajno razlikuju od normalne raspodjele. Stoga aritmetička sredina niti ovdje nije opravdani pokazatelj srednjih vrijednosti, nego je bolje koristiti kao pokazatelj centralnu ili dominantnu vrijednost. U Tablici 7 prikazane su srednje vrijednosti za navedene sadržaje.

**Tablica 7** Srednje vrijednosti za dvadeset i pet problema

	M	C	D	sd	min	max
Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom	1,7	1	1	0,94	1	5
Pisanje pravilnih kratica	2,0	2	2	0,96	1	5
Uporaba pravilnih hrvatskih riječi za pojedine pojmove	2,3	2	2	1,08	1	5
Nekontrolirana uporaba stranih riječi	2,4	2	3	1,13	1	5
Pravilno pisanje stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu	2,9	3	3	1,20	1	5
Pravilno pisanje riječi sa slovima ije – je	2,1	2	1	1,13	1	5
Pravilno pisanje riječi sa slovima č, ć	2,0	2	1	1,17	1	5
Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž	1,7	1	1	1,01	1	5
Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru)	1,7	1	1	0,97	1	5
Izgovaranje riječi s pravilnim mjestom naglaska	2,2	2	1	1,08	1	5

Obraćanje djeci	1,5	1	1	0,88	1	5
Razgovor s roditeljima	1,9	2	2	0,96	1	5
Izlaganje na roditeljskom sastanku	2,4	2	2	1,14	1	5
Razgovor s pedagogom	2,0	2	2	0,98	1	5
Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem	2,1	2	2	1,08	1	5
Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva	2,7	3	3	1,15	1	5
Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića	2,7	3	2	1,14	1	5
Sudjelovanje u raspravi na sastancima u vrtiću	2,4	2	2	1,05	1	5
Stručno izlaganje na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)	2,8	3	2	1,17	1	5
Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja	2,7	3	2	1,11	1	5
Pisanje obavijesti za oglasnu ploču u centru za roditelje	1,8	2	1	0,96	1	5
Pisanje zapisnika	2,3	2	2	1,14	1	5
Pisanje molbe ili žalbe	2,4	2	2	1,12	1	5
Pisanje stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)	3,0	3	3	1,13	1	5

LEGENDA: M – aritmetička sredina, C – centralna vrijednost, D – dominantna vrijednost, Sd – standardna devijacija, Min – najmanji rezultat, Max – najveći rezultat

Vrijednosti u Tablici 7 pokazuju da djelatnici uglavnom sve probleme ne smatraju odveć važnima jer su sve vrijednosti niže od ili jednake vrijednosti 3 (Ne znam osjećam li se nesigurno). Kako bismo provjerili postoje li razlike u procjeni između pojedinih sadržaja, proveli smo neparametrijski test za testiranje razlike u prosječnim vrijednostima između više zavisnih skupina (Friedmanov test) i ustanovili da postoje razlike u prosječnim vrijednostima iskazanima za pojedine probleme ( $\chi^2=1832,95$ ;  $df=24$ ;  $p<0,01$ ).

Najveće srednje vrijednosti djelatnici daju „Pravilnom pisanju stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu“, „Razgovoru sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva“, „Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića“, „Stručnom izlaganju na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)“, „Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja“, te „Pisanju stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)“. Najmanje percipiraju kao teškoće „Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom“, „Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž“, „Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru)“ te „Obraćanje djeci“.

Na temelju rezultata možemo zaključiti da se među elementima koje odgojitelji percipiraju kao osobne poteškoće nalaze elementi koji pripadaju izražavanju u znanstvenome i u administrativnom stilu. Stoga možemo smatrati potvrđenom hipotezu da odgojitelji najviše procjenjuju kako su njihove osobne poteškoće vezane uz područje govorenoga i pisanoga izražavanje administrativnim i znanstvenim stilom.

Dodatno nas je zanimalo postoje li razlike u danim odgovorima ovisno o gradu u kojem odgojitelj/odgojiteljica radi.

Razlike smo mogli izračunati samo na dijelu ispitanika jer za neke gradove nismo imali dovoljan broj djelatnika za računanje značajnosti razlika.

Dobiveni rezultati pokazuju da postoji samo jedna razlika (Tablica 8).

**Tablica 8** Rezultati testiranja razlika u rezultatima dvadeset i pet problema ovisno o gradu djelatnika (df=6)

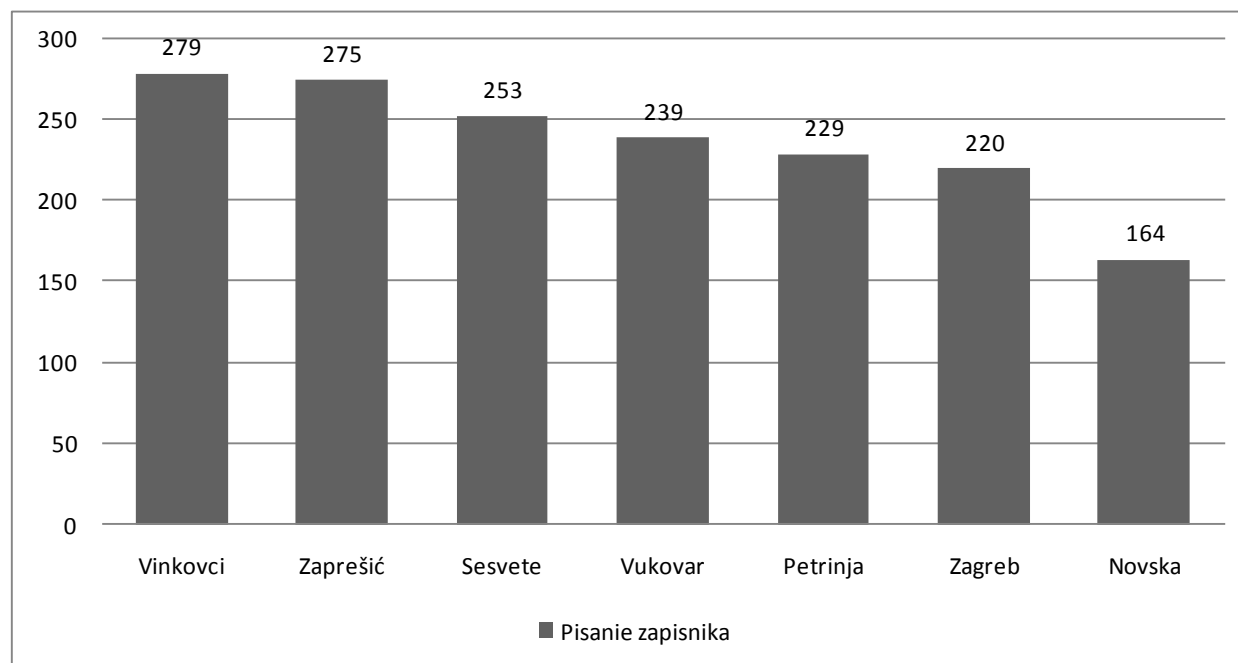
	$\chi^2$	P
Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom	8,49	>0,05
Pisanje pravilnih kratica	2,20	>0,05
Uporaba pravilnih hrvatskih riječi za pojedine pojmove	6,35	>0,05
Nekontrolirana uporaba stranih riječi	3,44	>0,05
Pravilno pisanje stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu	3,28	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima ije – je	5,92	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima č, ć	5,11	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž	2,03	>0,05
Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru)	8,75	>0,05
Izgovaranje riječi s pravilnim mjestom naglasaka	2,91	>0,05
Obraćanje djeci	6,75	>0,05
Razgovor s roditeljima	6,47	>0,05
Izlaganje na roditeljskom sastanku	5,45	>0,05
Razgovor s pedagogom	8,64	>0,05
Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem	8,61	>0,05
Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva	6,66	>0,05
Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića	6,44	>0,05
Sudjelovanje u raspravi na sastancima u vrtiću	3,31	>0,05
Stručno izlaganje na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)	4,75	>0,05
Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja	3,89	>0,05
Pisanje obavijesti za oglasnu ploču u centru za roditelje	6,70	>0,05
Pisanje zapisnika	13,97*	<0,05

Pisanje molbe ili žalbe	10,47	>0,05
Pisanje stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)	10,14	>0,05

LEGENDA:  $\chi^2$  – rezultat Kruskal-Wallisova testa pri testiranju razlike, P – vjerojatnost pogreške, \* – statistički značajno uz 5% rizika

Rezultati u Tablici 8 pokazuju da postoji značajna razlika u srednjoj vrijednosti odgovora na problemu „Pisanje zapisnika“ ( $\chi^2=13,97$ ;  $p<0,05$ ) između odgojitelja/odgojiteljica ovisno o gradu djelovanja.

Da bismo znali u kojem smjeru idu dobivene razlike, nacrtali smo grafički prikaz s prosječnim rangovima (vrijednostima iz Kruskal-Wallisova testa koje govore o smjeru razlika).



**Slika 4** Grafički prikaz prosječnih rangova iz Kruskal-Wallisova testa za problem „Pisanje zapisnika“ kod kojeg se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu djelovanja

Iz podataka na Slici 4 zaključujemo da je najviša procjena osobnih poteškoća dana u Vinkovcima i Zaprešiću, potom u Sesvetama, Vukovaru, Petrinji, Zagrebu i najniža u Novskoj.

Osim ove analize, grupirali smo i sve gradove u jednu kategoriju te ih usporedili sa Zagrebom, a rezultati su prikazani u Tablici 9.



**Tablica 9** Rezultati testiranja razlika u rezultatima dvadeset i pet problema ovisno o gradu djelatnika (Zagreb naspram ostali) (df=2)

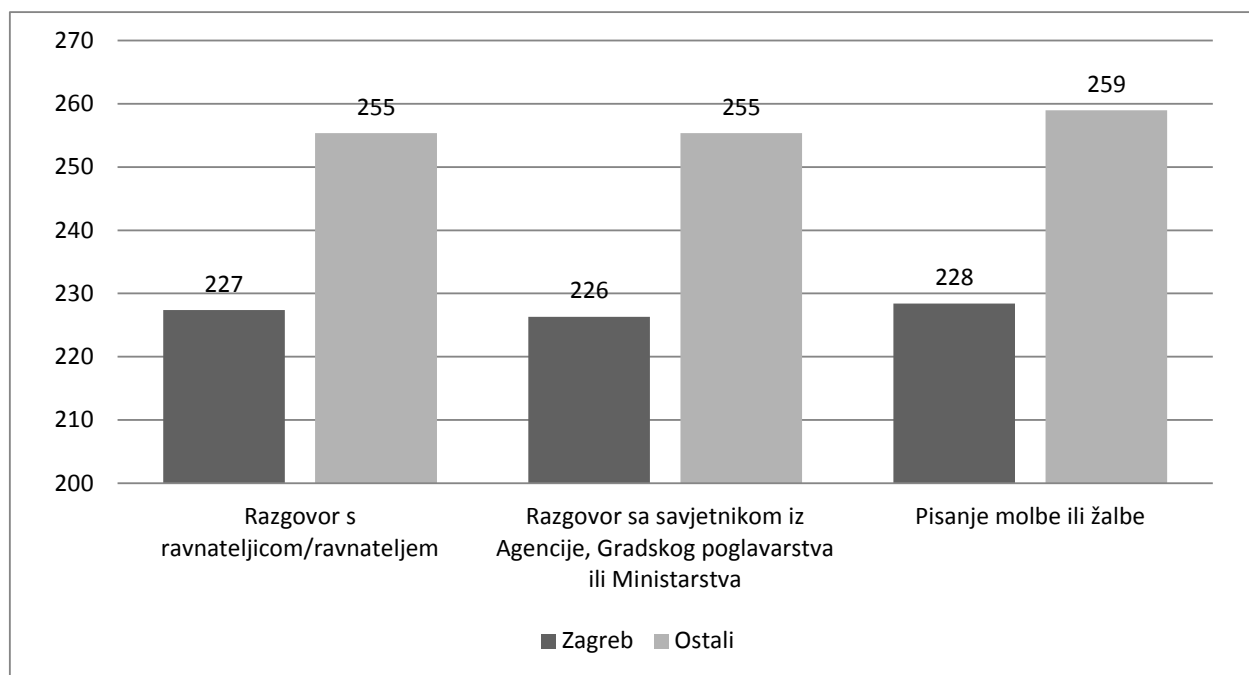
	$\chi^2$	P
Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom	-0,53	>0,05
Pisanje pravilnih kratica	-0,79	>0,05
Uporaba pravilnih hrvatskih riječi za pojedine pojmove	-1,32	>0,05
Nekontrolirana uporaba stranih riječi	-0,15	>0,05
Pravilno pisanje stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu	-0,84	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima ije – je	-0,83	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima č, ć	-0,21	>0,05
Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž	-0,47	>0,05
Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru)	-0,47	>0,05
Izgovaranje riječi s pravilnim mjestom naglaska	-0,60	>0,05
Obraćanje djeci	-1,75	>0,05
Razgovor s roditeljima	-1,77	>0,05
Izlaganje na roditeljskom sastanku	-1,58	>0,05
Razgovor s pedagogom	-1,42	>0,05
Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem	-2,19*	<0,05
Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva	-2,25*	<0,05
Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića	-0,18	>0,05
Sudjelovanje u raspravi na sastancima u vrtiću	-1,08	>0,05
Stručno izlaganje na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)	-1,06	>0,05
Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja	-1,21	>0,05
Pisanje obavijesti za oglasnu ploču u centru za roditelje	-0,76	>0,05
Pisanje zapisnika	-1,83	>0,05
Pisanje molbe ili žalbe	-2,37*	<0,05
Pisanje stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)	-1,60	0,11

LEGENDA:  $\chi^2$  – rezultat Mann Whitney U testa pri testiranju razlike, P – vjerojatnost pogreške, \* – statistički značajno uz 5% rizika

Rezultati u Tablici 9 pokazuju da postoje značajne razlike u srednjim vrijednostima odgovora na problemima „Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem „ (Z=-2,19; p<0,05), „Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva“ (Z=-2,25; p<0,05) i

„Pisanje molbe ili žalbe“ ( $Z=-2,37$ ;  $p<0,05$ ) između djelatnika koji žive u Zagrebu i onih koji žive u drugim dijelovima Hrvatske.

Da bismo znali u kojem smjeru idu dobivene razlike, rezultate smo prikazali grafičkim prikazom prosječnih rangova (vrijednosti iz Mann-Whitneyeva U-testa koje govore o smjeru razlika).



**Slika 5** Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one probleme kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu u kojem boravi djelatnik

Možemo zaključiti da je potvrđena druga hipoteza, odnosno da se ispitanici s obzirom na mjesto rada ne razlikuju u percepciji osobnih poteškoća u uporabi hrvatskoga standardnog jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice osim u pitanjima „Pisanje molbe ili žalbe“, „Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem“ i „Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva“.

Na temelju podataka prikazanih na Slici 5. vidimo da zaposlenici iz Zagreba općenito misle da su navedeni sadržaji manje značajni u odnosu na zaposlenike iz ostalih mjesta.

#### 4. ZAKLJUČAK

Istraživačka tema o mišljenju odgojitelja o uporabi hrvatskoga standardnog jezika u dječjim vrtićima izabrana je zahvaljujući osobnom iskustvu o prilično niskoj razini važnosti koja se standardnom jeziku pridaje u predškolskoj ustanovi, podjednako u njezinu javnom komuniciranju kao ustanove, kao i u komuniciranju odgojitelja i ostalih stručnih djelatnika u samom vrtiću. Stoga je u prva dva poglavlja ukazano na važnost jezika kao kulturnog fenomena te posebno hrvatskoga standardnog jezika u svakodnevnom životu čovjeka i društva, a potom i na važnost komunikacije jezikom u predškolskoj ustanovi. Tome je suprotstavljeno istraživanje o mišljenju odgojitelja o jezičnim i komunikacijskim problemima u vrtiću te o ideji izrade jezičnog savjetnika za odgojitelje koji bi im pomogao u pravilnoj primjeni hrvatskoga standardnog jezika u svakodnevnom radu.

Provedenim istraživanjem dobili smo pokazatelje o mišljenju odgojiteljica/odgojitelja i drugih djelatnika u dječjim vrtićima o osobnim poteškoćama u primjeni standardnoga hrvatskog jezika u odgojno-obrazovnom radu te o sadržaju koji bi trebao obuhvatiti jezični savjetnik za rad djelatnika u dječjem vrtiću. Rezultati istraživanja ukazuju na potrebu pojačanog permanentnog stručnog usavršavanja vezanoga uz standardni hrvatski jezik za odgojitelje i druge djelatnike u dječjim vrtićima.

Kompleksnost sadržaja hrvatskoga jezika i iskazana potreba odgojitelja sugerira promišljanje o sadržajima jezičnoga savjetnika. Ti bi sadržaji trebali obuhvaćati upute i preporuke o načinu pisanja važnijih tekstova vezanih za posao u vrtiću, upute o ponašanju kod uporabe dijalekta te o tipičnim pogreškama u izgovoru i pravopisu. Nadalje, u jezičnome bi savjetniku trebali biti zastupljeni sadržaji vezani uz pravopisna pravila o jezičnoj komunikaciji usmjerenoj prema roditeljima, kolegama i stručnim suradnicima. Na temelju odgovora ispitanika o percepciji osobnih teškoća u komunikaciji znanstvenim i administrativnim funkcionalnim stilom, može se zaključiti da temeljna edukacija i stručno usavršavanje odgojitelja treba temeljitije obuhvatiti sadržaje govorenoga i pisanoga izražavanja u svim funkcionalnim stilovima hrvatskoga standardnog jezika. Ispitanici su iskazali osobne teškoće u pisanju zapisnika, molbe, žalbe, stručnih i znanstvenih tekstova te u komunikaciji s djelatnicima iz formalnih institucija odgojno-obrazovnog sustava (ministarstva, agencije, gradske uprave).

Rezultati istraživanja upućuju na visok stupanj nesigurnosti ispitanika u procjenjivanju vlastitog poznavanja hrvatskoga standardnog jezika te osobnih potreba za usavršavanjem u tom

području. To bi mogao biti znak nedovoljnog obrazovanja u hrvatskom standardnom jeziku tijekom stručnog usavršavanja ili čak samog studija, odnosno u prethodnom osnovnom i srednjem školovanju kojima zapravo pripada većina sadržaja o kojima su se ispitanici izjašnjavali.

Potpuni status hrvatskoga standardnog jezika u dječjim vrtićima u Hrvatskoj, na razinu ustanova i pojedinih stručnih zaposlenika (odgojitelji/ce, djelatnici stručne službe) mogao bi se utvrditi tek jezičnom analizom javnih tekstova u vrtićima i testiranjem jezičnih znanja zaposlenika. No, kako je to zbog raznih formalnih razloga teško izvedivo, bilo bi nužno pojačati praćenje stjecanja jezičnih kompetencija svih stručnih djelatnika u dječjim vrtićima tijekom studija i u procesu obveznog stručnog usavršavanja, posebno uzimajući u obzir širinu potrebnog jezičnog obrazovanja koja proizlazi iz prva dva glavna poglavlja ovog rada.

## 5. LITERATURA

- Babić, S. (2005). *Temelji Hrvatskom pravopisu*. Zagreb: Školska knjiga
- Bahtijarević-Šiber, F., Sikavica, P. (ur.) (2001). *Leksikon menadžmenta*. 775 str., Zagreb: Masmedia
- Bežen, A; Reberski, S. (2014). *Početno pisanje na hrvatskome jeziku*. Zagreb: Istitut za hrvatski jezik i jezikoslovlje
- Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školska knjiga
- Bratanić, M. (2002). *Paradoks odgoja: studij i eseji*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada
- Broom, G.M. (2010). *Učinkoviti odnosi s javnošću*. Zagreb: Mate
- Brozović, D. (1970). *Standardni jezik*. Zagreb: Matica hrvatska
- Dowl, W., Taylor, B., (2008). *Project managment Communication*. Wiley Publish Inc. Indiana
- Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Pučko otvoreno učilište
- Frančić, A., Hudeček, L., Mihaljević, M.(2005): *Normativnost i višefunkcionalnost u hrvatskome standardnom jeziku*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada
- Furlan, I. (2005). Jezik (u: *Psihologijski rječnik*, str. 190.). Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Hrvatska enciklopedija*, knjiga 5 (2003). Jezik, Zagreb: Leksikografski zavod Miroslav Krleža
- Havelka, M., (1998). *Zdravstvena psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Krizmanić, M. (2005). Govor (u: *Psihologijski rječnik*). Jastrebarsko: Naklada Slap
- Lisac, J. (2003). *Hrvatska dijalektologija 1*. Zagreb: Golden marketing i Tehnička knjiga
- Mejovšek, M. (2003). *Uvodu metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima*. Jastrebarsko:Naklada Slap
- Mihaljević, M. (2002). *Slavenska poredbena gramatika*. Zagreb: Školska knjiga
- Miljak, A. (1987). *Uloga komunikacije u razvoju govora djeteta predškolske dobi*. Zagreb: Školske novine
- Miljković, D., Rijavec, M. (2007). *Organizacijska psihologija*. Zagreb: D-2,IEP
- Moguš, M.(1993). *Povijest hrvatskoga jezika*. Zagreb: Nakladni zavod Globus
- Neill, S. (1994). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa
- Novosel, P. (1991). Komuniciranje, Kolesarić, V., Krizmanić, M., Petz, B., (ur.). Uvod u psihologiju., 305-333. Zagreb: Grafički zavod Hrvatske
- Pelc, M. (2002). *Pismo, knjiga, slika*. Zagreb: Golden marketing

- Rathus, S.A. (2000). *Temelji psihologije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Rouse, J., Rouse, S. (2005). *Poslovne komunikacije-kulturološki i strateški pristup*. Zagreb: Masmedia
- Skoko, B. (2006). *Priručnik za razumijevanje odnosa s javnošću*. Zagreb: Milenijum promocija
- Peti-Stantić, A., Langston, K. (2013). *Hrvatsko jezično pitanje danas – identiteti i ideologije*. Zagreb: Srednja Europa
- Samardžija, M. (1999). *Norme i normiranje Hrvatskoga standardnog jezika*. Zagreb: Matica hrvatska
- Silić, J. (2006). *Funkcionalni stilovi hrvatskoga jezika*. Zagreb: Disput
- Stančić, V., Ljubešić, M. (1994). *Jezik, govor, spoznaja*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada
- Škarić, I. (1991). Fonetika hrvatskoga književnog jezika (u: *Povijesni pregled, glasovi i oblici hrvatskoga književnog jezika*. 61-380). Zagreb: Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti i Nakladni zavod Globus
- Tench, R., Yeomans, L. (2009). *Otkrivanje odnosa s javnošću*. Zagreb: HUOJ
- Težak, S., Babić, S. (1992). *Gramatika hrvatskoga jezika*. Zagreb: Školska knjiga
- Trask, R.L. (2005). *Temeljni lingvistički pojmovi*. Zagreb: Školska knjiga
- Varošanec-Škarić, G. (2005). *Timbar*. Zagreb: Filozofski fakultet Zagreb – FF- press

Članak u časopisu:

Paetsch, M. (2010). Otkriće riječi, *Geo*, 2010,7, 29-35

Ljubešić, (2001). Rana komunikacija i njezina uloga u učenju i razvoju djeteta, *Dijete i društvo*, god.3., br.3., 261-274

Mrežne stranice:

([www.istrazime.com/razvojna-psihologija/divlja-djeca/](http://www.istrazime.com/razvojna-psihologija/divlja-djeca/). Pristupljeno 5.11.2015.)

## Prilozi: Anketa 1

Poštovane kolegice i kolege, molim Vas da odvojite nekoliko minuta i ispunite anketu u nastavku. Cilj ankete je utvrđivanje potrebe o izradi jezičnog savjetnika/priručnika za rad u predškolskom odgoju, a vezan je za moj studij. Jezični savjetnik sadržavao bi praktične upute o uporabi standardnoga (književnog) hrvatskog jezika u odgojiteljskom poslu. Unaprijed zahvaljujem na suradnji.

### Anketa o mišljenju odgojitelja /odgojiteljica o potrebi izrade jezičnog savjetnika za rad u predškolskom odgoju

Molimo Vas da označite procjenom od 1 (najniži stupanj potrebe) do 5 (najviši stupanj potrebe) koje bi sadržaje po Vašem mišljenju trebao obuhvatiti takav jezični savjetnik za pravilnu uporabu hrvatskoga jezika za odgojitelje:

(Odgovore dajte na skali od 1 do 5 gdje je: 1-Sigurno ne bi trebao obuhvatiti, 2- Ne bi trebao obuhvatiti, 3- Ne znam bi li trebao ili ne bi trebao obuhvatiti, 4- Trebao bi obuhvatiti, 5- Sigurno bi trebao obuhvatiti)

#### Komunikacija među odraslima u vrtiću

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. Jezične situacije tipične za dječji vrtić: pisanje dokumentacije, dopisa upravi, gradskim strukturama (molbe, žalbe, prigovori, tužbe) i slično.               | 1 2 3 4 5 |
| 2. Upute o pisanju tekstova namijenjenih javnom obavješćavanju (obavijesti na ulaznim panoima, u zbornici, na hodnicima za roditelje, odgojitelje i posjetitelje) | 1 2 3 4 5 |
| 3. Preporuke o oblicima pismene i usmene komunikacije s roditeljima   | 1 2 3 4 5 |
| 4. Tipične pogreške u tekstovima na javnim mjestima u dječjem vrtiću koje pišu djelatnici vrtića  | 1 2 3 4 5 |
| 5. Tipične pogreške u govoru stručnih djelatnika vrtića (naglasci, rječnik, oblici obraćanja drugim osobama)  | 1 2 3 4 5 |
| 6. Preporuke o pravilnom odnosu prema izvornom materinskom govoru (dijalektu) djece i stručnih djelatnika vrtića  | 1 2 3 4 5 |
| 7. Pregled tipičnih pravopisnih pogrešaka, tj. tipičnih situacija u kojima se pogreške javljaju, s naznakom pravilnih oblika                                      | 1 2 3 4 5 |

#### Rad s djecom

- |  |           |
|--|-----------|
| 8. Metodičke upute za uvođenje djeteta u čitanje i pisanje na standardnom hrvatskom jeziku (priprema za školu)       | 1 2 3 4 5 |
| 9. Metodičke upute za rad sa slikovnicom i drugim tekstovima kojima se unapređuje govorno i pisano izražavanje djece | 1 2 3 4 5 |
| 10. Još neki sadržaji (Vaš prijedlog dopune ovog popisa):  |           |

Vaše zaposlenje u vrtiću (zaokružite broj ispred):

- |                   |                               |                      |
|-------------------|-------------------------------|----------------------|
| 1. Odgojitelj/ica | 4. Psiholog/inja              | 7. Defektolog/inja   |
| 2. Ravnatelj/ica  | 5. Logoped/inja               | 8. Medicinska sestra |
| 3. Pedagog/inja   | 6. Zdravstveni/a voditelj/ica |                      |

Mjesto u kojem radite: \_\_\_\_\_

## Prilozi: Anketa 2

### Anketa za utvrđivanje najčešćih osobnih teškoća u uporabi hrvatskoga standardnog (književnog) jezika u poslovima odgojitelja/odgojiteljice

U svakodnevnom odgojiteljskom poslu služite se hrvatskim jezikom u različitim situacijama: u komunikaciji s djecom, roditeljima, kolegicama, upravom, prosvjetnim vlastima, na skupovima unutar vrtića ili na stručnom usavršavanju. Pročitajte moguće probleme, razmislite i odgovorite koliko se sa svakim od navedenih problema osjećate nesigurno.

(Odgovore dajte na skali od 1 do 5 gdje je: 1-U opće se ne osjećam nesigurno, 2- Ne osjećam se nesigurno, 3- Ne znam osjećam li se nesigurno ili ne, 4- Osjećam se nesigurno, 5- U potpunosti se osjećam nesigurno)

1. Pisanje velikog i malog slova na mjestima propisanim pravopisom 1 2 3 4 5
2. Pisanje pravilnih kratica 1 2 3 4 5
3. Uporaba pravilnih hrvatskih riječi za pojedine pojmove 1 2 3 4 5
4. Nekontrolirana uporaba stranih riječi 1 2 3 4 5
5. Pravilno pisanje stranih imena i drugih riječi u izvornom obliku na jeziku iz kojih potječu  
1 2 3 4 5
6. Pravilno pisanje riječi sa slovima ije – je 1 2 3 4 5
7. Pravilno pisanje riječi sa slovima č, ć 1 2 3 4 5
8. Pravilno pisanje riječi sa slovima đ, dž 1 2 3 4 5
9. Pravilan izgovor glasova hrvatskoga standardnog jezika (izgovarate li glasove standardnog jezika ili govora sredine u kojoj živite), npr. č, ć, đ, dž, r, l, samoglasnici (zaokružite glasove s kojima imate teškoće u izgovoru) 1 2 3 4 5
10. Izgovaranje riječi s pravilnim mjestom naglaska 1 2 3 4 5
11. Povezano i pravilno usmeno izlaganje vlastitih misli u kojima se to od Vas očekuje u govornim situacijama (gdje imate teškoće ili osjećate strah od usmenog izlaganja):
  - a) Obraćanje djeci 1 2 3 4 5
  - b) Razgovor s roditeljima 1 2 3 4 5
  - c) Izlaganje na roditeljskom sastanku 1 2 3 4 5
  - d) Razgovor s pedagogom 1 2 3 4 5
  - e) Razgovor s ravnateljicom/ravnateljem 1 2 3 4 5
  - f) Razgovor sa savjetnikom iz Agencije, Gradskog poglavarstva ili Ministarstva  
1 2 3 4 5
  - g) Stručno izlaganje na sastancima djelatnika vrtića 1 2 3 4 5
  - h) Sudjelovanje u raspravi na sastancima u vrtiću 1 2 3 4 5
  - i) Stručno izlaganje na skupu stručnog usavršavanja (aktiv, savjetovanje)  
1 2 3 4 5
  - j) Sudjelovanje u raspravi na skupu stručnog usavršavanja 1 2 3 4 5
12. Pisanje obavijesti za oglasnu ploču u centru za roditelje 1 2 3 4 5
13. Pisanje zapisnika 1 2 3 4 5
14. Pisanje molbe ili žalbe 1 2 3 4 5
15. Pisanje stručnog ili znanstvenog teksta o nekom stručnom pitanju (članak, knjiga)  
1 2 3 4 5

Mjesto u kojem radite: \_\_\_\_\_



## Popis tablica

Tablica 1	Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija devet sadržaja ponuđenih za elemente jezičnog savjetnika
Tablica 2	Srednje vrijednosti za devet sadržaja ponuđenih kao elementi jezičnog savjetnika
Tablica 3	Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih za elemente jezičnog savjetnika, ovisno o radnom mjestu djelatnika ( $df=2$ )
Tablica 4	Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih kao elemenata jezičnog savjetnika, ovisno o radnom mjestu djelatnika (odgojitelji naspram ostali) ( $df=2$ )
Tablica 5	Rezultati testiranja razlika u rezultatima za devet sadržaja ponuđenih kao elemenata jezičnog savjetnika ovisno o gradu djelatnika (Zagreb naspram ostali) ( $df=2$ )
Tablica 6	Rezultati Kolmogorov-Smirnova testa pri testiranju normaliteta distribucija dvadeset i pet problema
Tablica 7	Srednje vrijednosti za dvadeset i pet problema
Tablica 8	Rezultati testiranja razlika u rezultatima dvadeset i pet problema ovisno o gradu djelatnika ( $df=6$ )
Tablica 9	Rezultati testiranja razlika u rezultatima dvadeset i pet problema ovisno o gradu djelatnika (Zagreb naspram ostali) ( $df=2$ )

## Popis slika

- Slika 1      Grafički prikaz prosječnih rangova iz Kruskal-Wallisova testa za one sadržaje – elementi jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o radnom mjestu djelatnika
- Slika 2      Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one sadržaje ponuđene kao elementi jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o radnom mjestu djelatnika
- Slika 3      Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one sadržaje ponuđene kao elemente jezičnog savjetnika kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu u kojem boravi djelatnik
- Slika 4      Grafički prikaz prosječnih rangova iz Kruskal-Wallisova testa za problem „Pisanje zapisnika“ kod kojeg se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu djelovanja
- Slika 5      Grafički prikaz prosječnih rangova iz Mann-Whitneyeva U-testa za one probleme kod kojih se pokazalo postojanje statistički značajne razlike ovisno o gradu u kojem boravi djelatnik

## Kratka biografska bilješka

Sanja Bežen rođena je u Zagrebu, 17. svibnja 1971. godine. U Zagrebu je završila osnovnu i srednju školu, a potom na Filozofskom fakultetu u Zagrebu, OOUR Pedagoške znanosti, 2000. godine, na dvogodišnjem studiju predškolskog odgoja, stekla zvanje odgojiteljice predškolske djece. Upisala je izvanredni sveučilišni studij na Učiteljskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 2012. Razlikovnu godinu preddiplomskog sveučilišnog studija *Rani i predškolski odgoj i obrazovanje* položila je 2013. i nakon toga iste godine upisuje diplomski studij *Rani i predškolski odgoj i obrazovanje* na istom fakultetu.

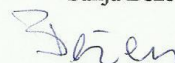
U vrtiću radi od 2000. godine, a od toga dvanaest godina u Dječjem vrtiću *Savica*. Tijekom rada usavršavala se u brojnim područjima odgojno-obrazovnog rada te je više puta sudjelovala na savjetovanjima Hrvatskoga pedagoško-književnog zbora u Opatiji te na Danima dječjih vrtića Grada Zagreba s prezentacijama primjera iz prakse. Također je autorica radnih listova za poticanje grafomotorike *Figo uči pisati* za djecu od pet do sedam godina u izdanju izdavačke kuće Profil, objavljenih 2011. Od 2014. mentorica je studentima Preddiplomskog sveučilišnog studija ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja Učiteljskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, u okviru kolegija *Metodika likovne kulture 2*, pod vodstvom izv. prof. art. Antonije Balić Šimrak. Na Odgojiteljskom vijeću 2015. godine predložena je za napredovanje u zvanje mentora. U Dječjem vrtiću *Savica* voditeljica je radionica za roditelje *Rastimo zajedno* te s djecom provodi CAP program (program prevencije zlostavljanja djece).

Izjava o samostalnoj izradi rada

#### IZJAVA

kojom potvrđujem da sam ja, Sanja Bežen, OIB 06109185122, diplomski rad naslova MIŠLJENJE ODGOJITELJA O UPOTREBI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA U DJEČJIM VRTIĆIMA izradila samostalno pod vodstvom doc. dr. sc. Jelena Vignjević, a pri radu mi je pomogla dr. sc. Vesna Budinski, viša predavačica. U radu sam primjenila metodologiju znanstvenog istraživačkog rada i koristila literaturu koja je navedena na kraju diplomskog rada.

Sanja Bežen



U Zagrebu, prosinac 2015.

Izjava o javnoj objavi rada

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKE STUDIJE

#### IZJAVA

kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i javno objavi moj rad

MIŠLJENJE ODGOJITELJA O UPOTREBI STANDARDNOGA HRVATSKOG JEZIKA  
U DJEČJIM VRTIĆIMA

#### DIPLOMSKI RAD

u javno dostupnom institucijskom repozitoriju i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama *Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju*, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

U Zagrebu, 22. prosinca 2015. godine

Sanja Bežen

06109185122  
OIB

Potpis

